

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES
DEL BANCO DE ESPAÑA
CORRESPONDIENTE AL AÑO 1993**

Servicios Jurídicos

ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
PRESENTACIÓN	7
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	11
INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	25
CRITERIOS DE BUENA PRÁCTICA BANCARIA	119
ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS	131
ANEXO	139
Ley 26/1988, de 29 de junio	141
Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989.	151
Circular del Banco de España núm. 8/1990, de 7 de septiembre	154
Circular del Banco de España núm. 13/1993, de 21 de diciembre	165
Código de buena conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta	167

PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo final del artículo noveno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, el Banco de España procede a la publicación de la memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al año 1993.

El número de reclamaciones planteadas durante el período, como más adelante se especifica al comentar los cuadros estadísticos, ha sido de 1.916, frente a las 1.461 del año 1992. Además se recibieron durante este último año 1.040 escritos de reclamación que no habían seguido el trámite previo del defensor del cliente. De ellos, una vez cumplimentado tal trámite, solamente causaron alta 144, lo que confirma la eficacia de la figura del defensor del cliente u órgano equivalente.

Al tiempo de la publicación de la presente memoria, la totalidad de los expedientes dados de alta en 1993 ya han sido resueltos, novedad muy positiva con respecto a ejercicios anteriores y prueba del esfuerzo realizado.

El Servicio ha podido constatar que desde los últimos meses del año el número de reclamaciones se ha incrementado sensiblemente, no resultando posible precisar con exactitud las razones del fuerte incremento detectado. Si de un lado cabría achacarlo a la crisis económica general —lo que resultaría avalado por el número y complejidad de reclamaciones presentadas directamente en nombre de personas jurídicas (12,55 %)— de otro, es evidente que el consumidor bancario ha tomado conciencia de sus derechos así como, en este campo concreto, de la existencia del Servicio, al que se dirigen en demanda de solución a diferentes problemas. No obstante, muchos de estos no pueden ser resueltos por el Servicio por escapar de su competencia, si bien, en aras del principio de eficacia administrativa y servicio al ciudadano, el Servicio remite a los órganos similares existentes en la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros, aquellas reclamaciones que a tales servicios competen, evitando con ello al reclamante la innecesaria repetición de trámites.

De otro lado, las entidades se han venido concienciando, a lo largo del período, aún más si cabe, de la importancia creciente de su relación personal y profe-

sional con sus clientes. Desde este punto de vista, varias son las entidades que han reforzado los departamentos de atención a la clientela, incluso publicado manuales de estilo, con la finalidad de que la transparencia presida aquellas relaciones.

En este orden de cosas, debe resaltarse la presencia del Servicio en las jornadas sobre transparencia bancaria que, auspiciada por la «Università Commerciale Luigi Bocconi», y más concretamente por «Newfin. Centro Studi sull'Innovazione Finanziaria», dependiente de ella, se celebró en el mes de octubre en Roma y en el que colaboró, entre otros, el Ombudsman bancario italiano. La experiencia, además de enriquecedora, por la posibilidad que brindó de confrontar distintas soluciones en la gestión de las controversias, puso de manifiesto que, en el futuro, un buen departamento de atención a la clientela va a ser uno de los determinantes de la política comercial y publicitaria de las entidades de crédito.

En servicio de tales fines trata de orientarse la memoria del Servicio, que este año ha sufrido una variación significativa. Tras el estudio de la problemática que se plantea, se ha llegado a la conclusión de que, desde un punto de vista sistemático, resulta más apropiada a los fines de difusión de sus criterios dividir el apartado de informes desfavorables a la entidad en ocho grupos, a saber: Operaciones activas; Operaciones pasivas; Transferencias; Cheques, letras de cambio, pagarés y otros efectos; Tarjetas de crédito; Operaciones en moneda extranjera; Operaciones de valores y Cuestiones varias.

Dentro de cada grupo, se ha tratado de agrupar los casos con criterios de homogeneidad, de tal forma que resulte relativamente sencillo para el lector encontrar los criterios del Servicio sobre la materia concreta objeto de su atención. Ello no obstante, y con la finalidad de facilitar las comparaciones estadísticas con los datos que provienen del ejercicio anterior, se mantiene la clasificación tradicional en el estudio comparativo correspondiente.

En el resto de apartados de la memoria no ha habido ninguna modificación formal digna de mención. La

única variación que llamará la atención —en comparación con las de otros años— es el aumento de su volumen, reflejo del gran incremento de reclamaciones resueltas al que aludíamos anteriormente.

Respecto a las novedades normativas con incidencia en el Servicio de Reclamaciones durante este período, es de destacar, en primer lugar, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común, que sustituyó en buena parte a la histórica Ley de Procedimiento Administrativo de 17 de julio de 1958, de aplicación supletoria a la Circular del Banco de España 8/1990, la que, a su vez, ha sido adicionada y modificada en alguna de sus normas por las circulares 22/1992, de 18 de diciembre, y 13/1993, de 21 de diciembre.

En definitiva, como es tradicional, durante 1993 el Servicio ha procurado atender de la mejor manera posible las demandas de la sociedad española, dentro del marco de su competencia, lo que queda patente en esta memoria, que pretende difundir los criterios de buena práctica bancaria y los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa de esta naturaleza.

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Antes de comentar, siquiera sea brevemente, los datos contenidos en los cuadros estadísticos que se presentan a continuación, debe señalarse que el primero de ellos recoge pormenorizadamente la evolución de los expedientes en el período considerado, incluyendo tanto las reclamaciones en sentido estricto como aquellos escritos también tramitados ante el Servicio, para cuya resolución no se consideró necesario dar traslado a la entidad.

Los cuadros comparativos siguientes —números 2 a 6— reflejan las variaciones habidas en 1993 con relación al año 1992. Tanto las que suponen un incremento (Δ) como las que suponen un decremento (∇), se han obtenido en términos absolutos y relativos. Los primeros se expresan en número y tanto por ciento representativo de la diferencia numérica, pero sin tener en cuenta la diferencia que existe entre el número total de reclamaciones que se presentaron en 1992 y el número total de las presentadas en 1993; y los segundos, esto es, los relativos, se expresan solo en tantos por ciento, y se

obtienen teniendo en cuenta el importante aumento de reclamaciones presentadas en 1993 en relación con las presentadas el año anterior, por lo que este dato —variación en términos relativos— se considera más real y significativo a la hora de hacer una valoración comparativa global de la evolución de las reclamaciones en el período examinado, y a este nos referiremos con carácter general, en los comentarios de los cuadros correspondientes.

Con respecto a memorias de años anteriores, se introduce como novedad el cuadro 4.B, complementario del tradicional cuadro 4 —entidades contra las que se han presentado reclamaciones—, y que en este año convierte su numeración a 4.A. En el cuadro 4.B se recogen los tipos de resolución, desglosados por entidades que han recibido más de veinte, de las reclamaciones presentadas durante el año 1993 y archivadas a 31 de diciembre del mismo año, incrementando de ese modo la información prestada en este apartado estadístico.

1. CUADRO RESUMEN DE RECLAMACIONES
AÑO 1993

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% s/año anterior		% s/mes anterior		Archivos acumulados	En trámite
Ene 93	97	97	∇	36,2	∇	20,5	8	89
Feb 93	174	271	Δ	37,0	Δ	79,4	28	243
Mar 93	168	439	Δ	29,2	∇	3,5	84	355
Abr 93	127	566		0,0	∇	24,4	141	425
May 93	172	738	Δ	36,5	Δ	35,4	268	470
Jun 93	164	902	Δ	37,8	∇	4,6	406	496
Jul 93	157	1.059	Δ	31,9	∇	4,3	526	533
Ago 93	129	1.188	Δ	55,4	∇	17,8	689	499
Sep 93	148	1.336	Δ	27,6	Δ	14,7	785	551
Oct 93	171	1.507	Δ	36,8	Δ	15,5	910	597
Nov 93	212	1.719	Δ	84,3	Δ	24,0	1.051	668
Dic 93	197	1.916	Δ	61,4	∇	7,1	1.349	567
TOTAL	1.916	1.916	Δ	31,1			1.349	567

1) Magnitudes (cuadro 1)

Como hemos adelantado, a lo largo del año 1993 se han presentado 1.916 reclamaciones. A este número habría que sumar otras 1.040 que fueron rechazadas por no haber cumplido el trámite previo de su presentación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la entidad reclamada —existiendo este—, por lo que se remitió a los reclamantes al defensor correspondiente.

Además, desde el punto de vista del número de reclamaciones resueltas durante 1993, hay que sumar las 801 que quedaron en tramitación a 31 de diciembre de 1992, en total 2.717 reclamaciones. Ello supone 2.150 reclamaciones resueltas y archivadas, quedando en tramitación, a finales de 1993, 567, todas ellas presentadas en ese año, y que en el momento de confeccionar esta memoria también han sido ya resueltas.

En líneas generales podemos decir que el número de reclamaciones presentadas en 1993 se ha incrementado notablemente en comparación con el año 1992, confirmando de ese modo la trayectoria ascendente iniciada a finales de ese año. Así, las 1.916 del año 1993, han supuesto, con respecto a las 1.461 de 1992, un incremento de un 31,1 %.

Analizando el número de reclamaciones presentadas mes a mes, hay que destacar el aumento experimentado en todos ellos —a excepción de enero y abril— en relación con el año anterior, siendo el mes de noviembre el que presenta el volumen mayor de incremento.

2) Origen de presentación de las reclamaciones por Comunidades Autónomas (cuadro 2)

Las Comunidades de Madrid y Andalucía siguen siendo las que tienen un mayor número de reclamaciones, continuando así la tendencia de años anteriores: 1.243 y 210, respectivamente. Además, experimentan un aumento tanto en términos absolutos como relativos, aun cuando esta incidencia es menor en la Comunidad de Madrid que en la de Andalucía, con sendos incrementos del 5,9 % y del 10 %.

Es destacable el caso de la Comunidad valenciana, pues en el año que analizamos pasa a ser la tercera Comunidad en número de reclamaciones, produciéndose un aumento importante tanto en términos absolutos (Δ 111,5 %) como relativos (Δ 58,3 %). De este modo, se sitúa por delante de la Comunidad catalana, circunstancia esta que no se producía desde el año 1989.

Aumentos importantes se han producido asimismo en las reclamaciones presentadas en las Comunidades de La Rioja y Cantabria, que reflejan incrementos del 75 % y 50 %, respectivamente, siempre en términos relativos.

Las Comunidades Autónomas restantes han experimentado un descenso en el número de reclamaciones presentadas —salvo la Comunidad de Murcia, que mantiene el mismo porcentaje—, siendo los más significativos los decrementos de las Comunidades del País Vasco (∇ 55,3 %) y de Aragón (∇ 41,2 %).

2. ORIGEN DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

	1993		1992		Variación			
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa	
					N.º	%	%	
Madrid	1.243	64,8	894	61,2	Δ 349	Δ 39,1	Δ 5,9	
Andalucía	210	11,0	146	10,0	Δ 64	Δ 43,8	Δ 10,0	
Valencia	110	5,7	52	3,6	Δ 58	Δ 111,5	Δ 58,3	
Cataluña	66	3,4	72	4,9	∇ 6	∇ 8,3	∇ 30,6	
Castilla-León	51	2,7	49	3,4	Δ 2	Δ 4,1	∇ 20,6	
Galicia	38	2,0	38	2,6	0	0,0	∇ 23,1	
País Vasco	33	1,7	56	3,8	∇ 23	∇ 41,1	∇ 55,3	
Murcia	31	1,6	23	1,6	Δ 8	Δ 34,8	0,0	
Extremadura	25	1,3	21	1,4	Δ 4	Δ 19,1	∇ 7,1	
Canarias	24	1,3	22	1,5	Δ 2	Δ 9,1	∇ 13,3	
Aragón	20	1,0	25	1,7	∇ 5	∇ 20,0	∇ 41,2	
Asturias	17	0,9	20	1,4	∇ 3	∇ 15,0	∇ 35,7	
Castilla-La Mancha	16	0,8	18	1,2	∇ 2	∇ 11,1	∇ 33,3	
La Rioja	13	0,7	6	0,4	Δ 7	Δ 116,7	Δ 75,0	
Navarra	7	0,4	9	0,6	∇ 2	∇ 22,2	∇ 33,3	
Baleares	7	0,4	7	0,5	0	0,0	∇ 20,0	
Cantabria	5	0,3	3	0,2	Δ 2	Δ 66,7	Δ 50,0	
TOTALES	1.916	100,0	1.461	100,0	Δ 455	Δ 31,1		

En cualquier caso, conviene aclarar —como se ha señalado en otras memorias— que la ubicación del Servicio de Reclamaciones en la Comunidad de Madrid motiva en parte que sea esta la que aparezca con el mayor número de expedientes planteados, pues ante el propio Servicio se presentan directamente reclamaciones por operaciones realizadas en cualquier otra comunidad, en las que están domiciliados quienes inician este procedimiento.

Debe igualmente señalarse en este punto, que el importante número de expedientes cuyo origen se sitúa en las Comunidades andaluza y valenciana, se explica en buena parte por la activa participación en el proceso de sus instituciones autonómicas y locales. Son la Junta de Andalucía y la Generalitat Valenciana los órganos autonómicos de gobierno que dan traslado al Banco de España de un número mayor de cuestiones planteadas ante ellos.

3) *Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen las reclamaciones (cuadro 3)*

Los datos recogidos en el cuadro 3 reflejan que los grupos de entidades más reclamados continúan siendo los bancos y las cajas de ahorros, si bien con tendencias dispares entre sí en este año que analizamos, comparativamente con el año 1992. Así, mientras que las cajas de ahorros presentan un leve incremento en términos absolutos —40 reclamaciones más que en 1992, lo que supone un 8 %—, esta cifra se convierte en un decremento importante en términos relativos (∇ 17,7 %); sin embargo, los bancos experimentan un notable aumento, tanto en términos absolutos (Δ 57,2 %) como en términos relativos (Δ 19,7 %), de tal modo que las cifras de 1993 han supuesto que más de la mitad de las reclamaciones presentadas en ese ejercicio se hayan dirigido contra una entidad de esta naturaleza.

En este punto es preciso destacar que, a la vista de la modificación operada por la Ley 25/1991, de 21 de noviembre, en la naturaleza jurídica de las anteriormente denominadas «entidades oficiales de crédito», estas se han incluido en el cuadro estadístico comentado, junto a la banca privada, bajo el epígrafe de «bancos».

Por lo que respecta al resto de entidades, es destacable el descenso experimentado en las sociedades de arrendamiento financiero (∇ 60 % en términos relativos), corrigiendo de ese modo el aumento importante en que habían incurrido durante el año 1992, y el leve decremento de las cooperativas de crédito (∇ 3,6 %). Por su parte, las sociedades de crédito hipotecario mantienen el mismo porcentaje, mientras que las entidades de financiación aumentan su número de reclamaciones un 33,3 %.

Bajo la denominación de «entidades no de crédito», se incluyen aquellas a las que no se extiende el ámbito de competencia propio del Servicio de Reclamaciones: casos de las sociedades y agencias de valores de las compañías aseguradoras y de las entidades gestoras de fondos de inversión, entre otras.

4) *Entidades contra las que se han presentado reclamaciones: (cuadro 4.A). Tipos de resolución, por entidades, de las reclamaciones presentadas durante 1993 y archivadas a 31.12.93 (cuadro 4.B)*

El cuadro 4.A analiza cuáles han sido las entidades reclamadas, ordenadas de mayor a menor, en función del número de reclamaciones que se presentaron contra ellas, prescindiendo de las que recibieron menos de veinte. Del total de las formuladas contra cada entidad, se realizó una distinción entre aquellas en las que procedió dar traslado a la entidad y aquellas otras en las que, por diferentes razones —consultas, solicitud de in-

3. NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES

	1993		1992		Variación			
	N.º	%	N.º	%	Absoluta		Relativa	
					N.º	%		%
Bancos	1.152	60,1	733	50,2	Δ 419	Δ 57,2	Δ 19,7	
Cajas de ahorros y CECA	545	28,4	505	34,5	Δ 40	Δ 8,0	∇ 17,7	
Cooperativas	52	2,7	41	2,8	Δ 11	Δ 26,8	∇ 3,6	
Entidades de financiación	24	1,2	13	0,9	Δ 11	Δ 84,6	Δ 33,3	
Sociedades de arrendamiento financiero	8	0,4	14	1,0	∇ 6	∇ 42,9	∇ 60,0	
Sociedades de crédito hipotecario	26	1,4	20	1,4	Δ 6	Δ 30,0	0,0	
Entidades de financiación y factoring	2	0,1	∇ 2	
Sociedades mediadoras del mercado de dinero	1	0,1	Δ 1	
Entidades no de crédito	55	2,9	55	3,8	0	0,0	∇ 23,7	
Consulta entidad	53	2,8	78	5,3	∇ 25	∇ 32,1	∇ 47,2	
TOTALES	1.916	100,0	1.461	100,0	Δ 455	Δ 31,1		

4.A. ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE HAN PRESENTADO RECLAMACIONES

	Reclamaciones								Variación		
	1993				1992				Absoluta		Relativa
	Total	Con traslado a la entidad	Sin traslado a la entidad	%	Total	Con traslado a la entidad	Sin traslado a la entidad	%	Nº	%	%
Banco Bilbao Vizcaya	152	120	32	7,9	134	110	24	9,2	Δ 18	Δ 13,4	∇ 14,1
Caja de Madrid	128	107	21	6,7	169	144	25	11,6	∇ 41	∇ 24,3	∇ 42,2
Banco Hipotec. de España.	125	110	15	6,5	38	27	11	2,6	Δ 87	Δ 229,0	Δ 150,0
Banco Central Hispanoam.	105	89	16	5,5	60	55	5	4,1	Δ 45	Δ 75,0	Δ 34,1
Banco Santander	99	74	25	5,2	61	53	8	4,2	Δ 38	Δ 62,3	Δ 23,8
Caja Postal, S.A.	97	84	13	5,1	46	43	3	3,1	Δ 51	Δ 110,9	Δ 64,5
Banco Español de Crédito.	88	75	13	4,6	52	45	7	3,6	Δ 36	Δ 69,2	Δ 27,8
Citibank	83	78	5	4,3	24	22	2	1,6	Δ 59	Δ 245,8	Δ 168,8
Unicaja	65	52	13	3,4	51	36	15	3,5	Δ 14	Δ 27,5	∇ 2,9
Banco Exterior de España ..	57	45	12	3,0	37	31	6	2,5	Δ 20	Δ 54,1	Δ 20,0
Caja Ahorros y Pensiones de Barcelona	42	33	9	2,2	37	35	2	2,5	Δ 5	Δ 13,5	∇ 12,0
Banco de Madrid	26	23	3	1,3	12	10	2	0,8	Δ 14	Δ 116,7	Δ 62,5
Bancaja	25	23	2	1,3	13	12	1	0,9	Δ 12	Δ 92,3	Δ 44,4
Caja Ahorros de Asturias ..	24	21	3	1,2	9	9	...	0,6	Δ 15	Δ 166,7	Δ 100,0
Bilbao Bizcaia Kutxa	21	18	3	1,1	12	11	1	0,8	Δ 9	Δ 75,0	Δ 37,5
Caja España de Inversiones.	21	17	4	1,1	16	16	...	1,1	Δ 5	Δ 31,3	0,0
Bankinter	20	17	3	1,0	27	21	6	1,8	∇ 7	∇ 25,9	∇ 44,4
Otras Ent. y consultas	738	38,6	663	45,5	Δ 75	Δ 11,3	∇ 15,2
TOTALES	1.916	100,00	1.461	100,00	Δ 455	Δ 31,1	...

formación, no competencia del Servicio, por ser un tema prescrito, «sub juez», no constituir infracción...—, no se materializó dicho traslado.

Entrando ya en el análisis de los datos contenidos en este cuadro, se observa, en primer lugar, la disminu-

ción, en términos relativos, experimentada por entidades como Bankinter (∇ 44,4 %) y Caja de Ahorros de Madrid (∇ 42,2 %), y en menor medida por Banco Bilbao Vizcaya (∇ 14,1 %) — pese a lo cual es la entidad más reclamada en 1993—, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (∇ 12,00 %) y Unicaja (∇ 2,9 %).

4.B. TIPOS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS DURANTE 1993 Y ARCHIVADAS A 31.12.1993

	Antes de dar traslado a la entidad							Después de dar traslado a la entidad					
	Reclamante no aportó datos	Consultas varias	Derecho Privado	Sub juez	No infracción	No compt. Banco de España	Total	Allanamientos	I.F.R.	I.F.E.	Sin pronunciamiento	Total	Sin resolver a 31.12.93
Banco Bilbao Vizcaya	6	...	3	5	...	16	30	9	36	22	16	83	39
Caja de Madrid	5	...	2	4	...	6	17	13	22	29	11	75	36
Banco Hipotec. de España...	5	...	2	2	...	3	12	8	22	26	4	60	53
Banco Central Hispanoam...	5	1	...	1	...	8	15	21	10	9	19	59	31
Banco Santander	2	...	1	2	...	18	23	6	30	16	2	54	22
Caja Postal, S.A.	3	7	10	19	10	13	15	57	30
Banco Español de Crédito ...	3	4	1	4	12	14	14	13	8	49	27
Citibank	3	3	11	4	8	46	69	11
Unicaja	4	1	1	1	...	4	11	13	3	14	10	40	14
Banco Exterior de España ...	3	...	1	2	...	4	10	6	10	11	...	27	20
Caja Ahorros y Pensiones de Barcelona	1	...	1	1	...	5	8	1	4	9	4	18	16
Banco de Madrid	1	...	2	3	5	4	3	3	15	8
Bancaja	2	2	2	3	6	4	15	8
Caja Ahorros de Asturias	1	1	1	3	1	4	4	6	15	6
Bilbao Bizcaia Kutxa	1	...	1	1	3	1	1	7	2	11	7
Caja España de Inversiones ..	1	2	...	1	4	1	3	2	3	9	8
Bankinter	1	2	3	4	3	3	3	13	4

La Caja de Ahorros de Madrid ha dejado de ser, a la vista de estos datos, la entidad más reclamada. La causa del importante descenso en las reclamaciones presentadas contra esta entidad, a juicio del Servicio, debe buscarse en la actuación desarrollada por su Servicio de Información y Protección del Cliente, que actúa como órgano equivalente al defensor del cliente, y cuya creación data de noviembre de 1992. De este modo, numerosos casos que anteriormente se habrían planteado directamente ante el Servicio de Reclamaciones, en estos momentos la propia entidad procede a resolverlos satisfactoriamente, por medio de esa institución.

Conviene destacar, asimismo, la labor llevada a cabo por el órgano equivalente del defensor del cliente del Banco Popular Español, desde su implantación. Esta entidad no ha alcanzado la cifra de veinte reclamaciones ni durante este año de 1993, ni en el año anterior, no apareciendo por este motivo en el cuadro correspondiente a entidades reclamadas. Y ello, pese a su volumen importante de clientes y de operaciones, y a su amplia implantación geográfica.

En contraposición con los datos antes mencionados, están los relativos a los incrementos importantes de Citibank España (Δ 168,8 %), Banco Hipotecario de España (Δ 150,0 %) y Caja de Ahorros de Asturias (Δ 100,0 %), y con menor incidencia, Caja Postal (Δ 64,5 %), Banco de Madrid (Δ 62,5 %), Bancaja (Δ 44,4 %), Bilbao Bizkaia Kutxa (Δ 37,5 %) y Banco Central Hispanoamericano (Δ 34,1 %).

Debe matizarse el caso específico de Citibank España, pues el incremento sufrido por esta entidad se ha debido, en gran medida, a la presentación en bloque de cuarenta y seis reclamaciones sobre la misma cuestión, y sobre las que el Servicio no pudo pronunciarse, por estar conociendo del asunto planteado los tribunales de justicia.

El resto de entidades muestran un ligero incremento en su número de reclamaciones, salvo en el caso de Caja España de Inversiones, que se mantiene en el mismo porcentaje.

En el cuadro 4.A aparecen entidades como Unicaja, Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros de Asturias o Banco de Madrid, pese a su implantación geográfica más localizada o su menor dimensión. El motivo de encontrarse entre las entidades más reclamadas, puede ser el hecho de que a esta fecha aún no cuenten con defensor del cliente u órgano equivalente.

En todo caso, al igual que ocurre con los demás cuadros comparativos, todos estos datos deben analizarse sin olvidar circunstancias objetivas, como pueden ser el tipo de entidad de que se trata, su ámbito geográfico de actuación y su volumen de clientes y operaciones.

El cuadro 4.B debe considerarse un complemento del anterior, reflejando el resultado de las reclamaciones presentadas contra cada una de las entidades que aparecen en el cuadro 4.A, en función del tipo de resolución que ha recaído y referentes a las reclamaciones presentadas contra esas entidades a lo largo de 1993 y que se habían resuelto a 31 de diciembre de ese año.

Así, se recogen en primer lugar aquellos expedientes archivados antes de dar traslado a la entidad, y que han sido resueltos directamente por el Servicio. En estas circunstancias se encuentran los que por el asunto planteado no correspondía resolver al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sino a otros organismos administrativos, como la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda, a los cuales, en cumplimiento de las disposiciones vigentes, se dio traslado para su resolución. También, aquellas en las que el Servicio no podía analizar el fondo del asunto, por estar conociendo sobre el mismo los tribunales de justicia, o por ser de la competencia propia de estos, al hacer referencia a algún asunto estrictamente de derecho privado. Por último, las que no constituyen *a priori* infracción de la normativa de disciplina bancaria o aquellas en las que el reclamante no aportó en el plazo reglamentario las pruebas documentales u otros requisitos necesarios solicitados por el Servicio, desistiendo de este modo de su reclamación.

Por otra parte, se recogen las reclamaciones archivadas después de dar traslado a la entidad, encontrándose en este caso con diversos tipos de resolución: cuando antes del pronunciamiento del Servicio la entidad ha rectificado la situación objeto de reclamación, allanándose a las peticiones de su cliente (allanamientos); informe favorable al reclamante (I.F.R.), si el Servicio aprecia que la entidad reclamada ha quebrantado las normas de disciplina bancaria o no se ha ajustado a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios; informe favorable a la entidad (I.F.E.), si no se aprecian tales circunstancias; y, finalmente, los casos de improcedencia de informe o sin pronunciamiento (s/pronunciamiento), en los que no se ha podido emitir un dictamen, normalmente porque las discrepancias entre las manifestaciones de las partes y la falta de prueba documental concluyente impidieron concretar el presupuesto de hecho necesario, o bien porque el examen del tema de fondo planteado era cuestión sobre la que únicamente debían conocer los tribunales de justicia.

5) *Materia objeto de la reclamación (cuadro 5)*

No obstante la modificación introducida en la estructura de la presente memoria —a la que aludimos en la presentación—, convirtiendo la tradicional división

5. MATERIA OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

	1993		1992		Variación					
	Nº	%	Nº	%	Absoluta		Relativa			
					Nº	%	%			
Reclamaciones varias.....	308	16,1	224	15,3	Δ	84	Δ	37,5	Δ	5,2
Discrep. apunt. cuenta.....	240	12,5	175	12,0	Δ	65	Δ	37,1	Δ	4,2
Int. op. activas (costos).....	222	11,6	156	10,7	Δ	66	Δ	42,3	Δ	8,4
Comisiones.....	186	9,7	96	6,6	Δ	90	Δ	93,7	Δ	47,0
Tarjetas crédito.....	170	8,9	115	7,9	Δ	55	Δ	47,8	Δ	12,6
Discrep. negoc. letras y cheques.....	167	8,7	141	9,6	Δ	26	Δ	18,4	∇	9,4
No comp. B.E. motivos varios.....	158	8,3	96	6,6	Δ	62	Δ	64,6	Δ	25,8
Quejas falta información.....	54	2,8	42	2,9	Δ	12	Δ	28,6	∇	3,4
Consultas varias.....	48	2,5	67	4,6	∇	19	∇	28,3	∇	45,7
No comp. B.E. Asuntos Contenciosos (Sub juez).....	41	2,1	32	2,2	Δ	9	Δ	28,1	∇	4,5
Intereses y operaciones pasivas.....	40	2,1	36	2,5	Δ	4	Δ	11,1	∇	16,0
Transferencias.....	33	1,7	39	2,7	∇	6	∇	15,4	∇	37,0
No comp. B.E.: No entid. crédito.....	22	1,2	30	2,0	∇	8	∇	26,7	∇	40,0
Operaciones y gestión valores.....	21	1,1	34	2,3	∇	13	∇	38,2	∇	52,2
Normas de valoración.....	19	1,0	17	1,2	Δ	2	Δ	11,8	∇	16,7
No competencia B.E. Dcho. priv.....	17	0,9	13	0,9	Δ	4	Δ	30,8		0,0
Divisas y billetes extranjeros.....	16	0,8	7	0,5	Δ	9	Δ	128,6	Δ	60,0
Letras y pagarés del Tesoro.....	12	0,6	21	1,4	∇	9	∇	42,8	∇	57,1
Avales y garantías.....	6	0,3	15	1,0	∇	9	∇	60,0	∇	70,0
Defectos formalizac. contrato.....	2	0,1	6	0,4	∇	4	∇	66,7	∇	75,0
Otros conceptos.....	134	7,0	99	6,7	Δ	35	Δ	35,3	Δ	4,5
TOTALES.....	1.916	100,00	1.461	100,00	Δ	455	Δ	31,1		

de doce grupos de reclamación en ocho nuevos, establecidos en función de la naturaleza de la operación, y que el lector podrá encontrar en el capítulo siguiente, relativo a informes favorables al reclamante, hemos optado por el mantenimiento de la anterior división en este apartado, a fin de que permita una más sencilla comparación estadística.

Así, por segunda vez consecutiva, y pese a su incremento en este año, en términos relativos, las reclamaciones por «intereses por operaciones activas» no es el motivo de mayor número de quejas, ocupando nuevamente ese lugar, después del grupo genérico de «reclamaciones varias» —en el cual se agrupan las que no pueden ser encuadradas en los restantes epígrafes—, las reclamaciones por «discrepancias sobre apuntes en cuenta». Estas integran todas aquellas reclamaciones que se producen como consecuencia de abonos o adeudos indebidos en cuentas corrientes y libretas de ahorro, bien sea por meros errores de las propias entidades, bien por compensaciones entre cuentas, imputaciones de pagos o no seguir instrucciones concretas del cliente, así como retenciones de cantidades, impagos de recibos domiciliados, etc.

Estos tres grupos reflejan incrementos no muy elevados, en términos relativos: «reclamaciones varias», 5,2 %; «discrepancias sobre apuntes en cuenta», 4,2 %; e «intereses por operaciones activas», 8,4 %.

En cualquier caso, las reclamaciones relacionadas con las operaciones activas de las entidades siguen siendo muy numerosas. Por este motivo se han producido 222, un 11,6 % del total de las presentadas, y entre ellas ha ocupado un lugar destacable la cuestión relativa a la revisión de los tipos en los préstamos a interés variable, cuestión lógica, por otro lado, debido a la bajada de los tipos de interés iniciada en el año 1993, preocupando a la clientela bancaria el que esa rebaja se hiciera sentir en sus operaciones. Asimismo, dentro de este grupo, han suscitado numerosas reclamaciones las subrogaciones en estas operaciones de activo, previstas generalmente en los préstamos hipotecarios para el caso de venta de la finca hipotecada, y dentro de ello, los plazos para llevarse a cabo y las responsabilidades de los adquirentes.

El cuarto lugar lo ocupa el grupo de «comisiones», con un incremento importante, en términos relativos (Δ 47 %), rompiendo así la trayectoria descendente de años anteriores, en que experimentaron disminuciones de un 40,9 % en 1991 y de un 21,6 % en 1992. Aparentemente, cabría apuntar como motivo de esta nueva tendencia alcista, el hecho de que la clientela bancaria no haya asumido plenamente que las entidades generalicen el cobro de tales comisiones por los numerosos servicios que prestan, como contrapartida a la actual remuneración del pasivo, lo que ha supuesto un cambio importante en relación con su operativa de pocos años atrás. Por el concepto «comisiones» se han recibido 186

reclamaciones en 1993, lo que ha supuesto un 9,7 % del total de las presentadas.

A continuación encontramos el grupo de las «tarjetas de crédito», en el que continúa la tendencia ascendente de los años anteriores. Así, se produjo en 1991 un incremento del 20,5 %, en 1992, del 34 %, y en el período analizado —1993—, del 12,6 %. Esta tendencia alcista es fiel reflejo de la paulatina mayor difusión que entre la clientela bancaria ha adquirido como instrumento de pago de bienes y servicios, y de disposición de metálico. Los problemas fundamentalmente planteados ante el Servicio han sido los referentes a las responsabilidades derivadas del robo, sustracción, extravío y uso fraudulento de estos documentos.

Otro grupo en el que se ha producido un importante aumento en el número de reclamaciones ha sido el de «divisas y billetes extranjeros», con un incremento del 60 %, lo cual vendría motivado por las alteraciones habidas en la cotización de la peseta en determinados momentos del año 1993, que en algunos casos habrían causado quebrantos importantes para determinadas operaciones en curso de ejecución.

En los restantes grupos, se han producido disminuciones en el ejercicio analizado, con respecto al año anterior, en mayor o menor grado. Descensos importantes se aprecian en «defectos de formalización de contratos» (∇ 75 %), «avales y garantías» (∇ 70 %), «letras y pagarés del Tesoro» (∇ 57,1 %), «operaciones y gestión de valores» (∇ 52,2 %) y transferencias (∇ 37 %); en menor medida, en grupos como «normas de valoración»

(∇ 16,7 %), «intereses operaciones pasivas» (∇ 16 %), «discrepancias negociación letras y cheques» (∇ 9,4 %) y «quejas falta de información» (∇ 3,4 %).

Restaría únicamente una mención a las reclamaciones incluidas en los grupos que de una u otra manera no son de la competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, entre las que destaca el descenso importante del grupo «consultas varias» (∇ 45,7 %), que si bien su evacuación no entra dentro de las competencias propias del Servicio, este trata de resolver en la medida de sus posibilidades.

6) Resultado de la reclamación (cuadro 6)

El cuadro 6 recoge la información estadística de las reclamaciones archivadas en el año 1993, en función del tipo de resolución que ha recaído en ellas, incluyendo tanto las 801 reclamaciones que —como ya dijimos— quedaron en tramitación a 31 de diciembre de 1992 y correspondientes a ese año, como las presentadas a lo largo de 1993 y que fueron resueltas dentro del mismo año, las cuales ascendieron a 1.349.

Por lo que respecta a la composición del cuadro número 6, se realiza un desglose entre las reclamaciones resueltas antes de dar traslado a la entidad y las que se resolvieron después de dar traslado a la misma, detallando dentro de cada grupo los diferentes tipos posibles de resolución. Al ser su composición sustancialmente equivalente a la del cuadro 4.B, y con el fin de

6. RESULTADO DE RECLAMACIONES ARCHIVADAS EN 1993

	1993		1992		Variación					
	Nº	%	Nº	%	Absoluta			Relativa		
					Nº		%		%	
Antes de dar traslado a la entidad										
El reclamante no aportó la documentación solicitada. Archivo.....	85	4,0	77	5,0	Δ	8	Δ	10,4	▽	20,0
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta).....	51	2,4	76	5,0	▽	25	▽	32,9	▽	52,0
Asuntos rechazados:										
Asuntos de derecho privado	26	1,2	15	1,0	Δ	11	Δ	73,3	Δ	20,0
Asuntos sub júdice	47	2,2	44	2,9	Δ	3	Δ	6,8	▽	24,1
El asunto planteado no supone infracción	8	0,3	11	0,8	▽	3	▽	27,3	▽	62,5
Motivos varios.....	176	8,2	119	7,8	Δ	57	Δ	48,0	Δ	5,1
Desistimientos.....	3	0,1	11	0,7	▽	8	▽	72,7	▽	85,7
Después de dar traslado a la entidad										
Allanamientos.....	243	11,3	215	14,1	Δ	28	Δ	13,0	▽	19,9
Informes favorables al reclamante.....	593	27,6	272	17,8	Δ	321	Δ	118,0	Δ	55,1
Informes favorables a la entidad	585	27,2	403	26,4	Δ	182	Δ	45,2	Δ	3,0
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento	333	15,5	282	18,5	Δ	51	Δ	18,1	▽	16,2
TOTALES	2.150	100,00	1.525	100,00	Δ	625	Δ	41,0		

evitar reiteraciones, a la explicación dada en ese cuadro nos remitimos por lo que respecta al significado de cada uno de los tipos de resolución, procediendo a continuación a comentar lo que constituye propiamente la información estadística.

En primer lugar, en cuanto a las reclamaciones resueltas antes de dar traslado a la entidad, en la mayoría de estos casos se ha producido un decremento con respecto a los resultados correspondientes al año 1992, con excepción únicamente de las archivadas por motivos varios de no competencia del Servicio —entre las que se incluyen las que se trasladaron a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros del Ministerio de Economía y Hacienda— y las que constituían estrictamente asuntos de derecho privado de competencia de los tribunales de justicia, con incrementos respectivos del 5,1 % y del 20 %, en términos relativos.

Esta disminución generalizada de la importancia relativa de las reclamaciones archivadas por no competencia del Servicio, podría apuntar el inicio de una línea de mejor conocimiento, por parte de los particulares, de su específica finalidad, la cual se centra en el análisis de las reclamaciones presentadas por los clientes de las entidades de crédito relativas a las concretas operaciones bancarias que les afecten, emitiendo un informe en el que se declare si de lo actuado se deriva o no algún quebrantamiento de la normativa de disciplina o de las buenas prácticas y usos bancarios.

Por lo que respecta a las reclamaciones archivadas después de dar traslado a la entidad, cabe apreciar un leve incremento de los informes emitidos favorables a las entidades (Δ 3 %), que se convierte en notable en el caso de los informes emitidos favorables a los reclamantes (Δ 55,1 %), mientras que se ha producido un decremento tanto en los casos de allanamiento de las entidades a las pretensiones de sus clientes (∇ 19,9 %) como de los informes sin pronunciamiento o de los casos en que no procede su emisión (∇ 16,2 %).

7) *Defensores del cliente u órgano equivalente*

La relación que recogemos a continuación se refiere a las entidades que a 31 de diciembre de 1993 tienen designado un defensor del cliente u órgano equivalente. Las que aparecen en cursiva son las que lo crearon a lo largo de 1993, suponiendo, en consecuencia, novedad respecto a la relación hecha pública en la memoria del año anterior.

ENTIDADES LEY 25/1991, de 21 de noviembre

Banco de Crédito Agrícola
Banco de Crédito Local
Banco Hipotecario
Caja Postal, S.A.
Banco Exterior de España

Total 5

BANCOS

Banc Català de Crèdit
Banca Catalana
Banca Jover
Banca March
Banca Puyo
Banco de Alicante
Banco de Andalucía
Banco de Asturias
Banco Atlántico
Banco de Barcelona
Banco Bilbao Vizcaya
Banco de Castilla
Banco Central Hispanoamericano
Banco del Comercio
Banco Consolidado de España
Banco de Crédito Canario
Banco de Crédito Balear
Banco Directo
Banco Español de Crédito
Banco Espirito Santo
Banco de la Exportación
Banco Exterior de los Andes y de España
Banco de Galicia
Banco General
Banco de Gestión e Inversión Financiera
Banco Guipuzcoano
Banco Herrero
Banco Industrial de Cataluña
Banco Industrial de Bilbao
Banco de Inversión
Banco de Jerez
Banco Luso Español
Banco Mapfre
Banco Mercantil de Tarragona
Banco Meridional
Banco de Murcia
Banco NatWest España
Banco de Negocios Argentaria
Banco Occidental
Banco Pastor
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa
Banco Popular Industrial
Banco Popular Español
Banco Promoción de Negocios

Banco de Sabadell
Banco Santander
Banco Santander de Negocios
Banco Simeón
Banco Urquijo
Banco de Vasconia
Banco Zaragozano
Banif de Gestión Privada
Bankinter
Barclays Bank, S.A.E.
Bilbao Merchant Bank
Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde, S.A. (Cariplo)
Citibank España
Crédit Lyonnais España
Crédit Lyonnais, sucursal en España
Crédito Italiano, sucursal en España
<i>Euro Banco del Principat</i>
Finanzia, Banco de Crédito
Privanza, Banco Personal
Sindicato de Banqueros de Barcelona
Total 64

CAJAS DE AHORROS

Bilbao Bizkaia Kutxa
Caixa d’Estalvis de Manresa
Caixa d’Estalvis del Penedès
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha
Caja de Ahorros de Cataluña
Caja de Ahorros Comarcal de Manlleu
Caja de Ahorros de Galicia
Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón
Caja de Ahorros Insular de Canarias
Caja de Ahorros Layetana
Caja de Ahorros del Mediterráneo
Caja de Ahorros de Murcia
Caja de Ahorros de Navarra
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona
Caja de Ahorros y Préstamos de Carlet
Caja de Ahorros de Sabadell
Caja de Ahorros de Terrassa
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (BANCAJA)
Caja de Ahorros y M. P. de Madrid
Caja de Ahorros y M. P. de Zaragoza, Aragón y Rioja (IBERCAJA)
Caja de Ah. y M. P. de Las Baleares
Caja de Ah. y M. P. de Onteniente
Caja de Ahorros Provincial de Gerona
Caja de Ahorros Provincial de Tarragona
Caja General de Ahorros de Canarias
Caja General de Ahorros de Granada
M. P. y Caja de Ah. de Huelva y Sevilla

M. P. y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria
M. P. y Caja General de Ahorros de Badajoz
Total 29

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Acofar, Sociedad Cooperativa Crédito Limitada
Caixa Rural Penedès-Garrafa
Caja Caminos S. Coop. Crédito
Caja Coop. de los Arquitectos
Caja de Crédito de Petrel
Caja de Crédito de Alcoy
Caja Popular
Caja Rural de Albal
Caja Rural de Alginet
Caja Rural de Almendralejo
Caja Rural de Betxi
Caja Rural de Burgos
Caja Rural del Campo de Cariñena
Caja Rural Casas Ibáñez
Caja Rural Casinense
Caja Rural Católico Agraria
Caja Rural Central
Caja Rural Credicoop, S.C. Crd.
Caja Rural de Cheste
Caja Rural del Duero
Caja Rural Fuentepelayo
Caja Rural de Gijón
Caja Rural de Guissona
Caja Rural de Huelva
Caja Rural de Jaén
Caja Rural del Jalón
Caja Rural la Junquera de Chilches
Caja Rural de Moncófar
Caja Rural de Montroy
Caja Rural de Navarra
Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda
Caja Rural Nuestra Señora del Rosario
Caja Rural Nuestra Señora del Buensuceso de Cabanes
Caja Rural Nuestra Madre del Sol
Caja Rural Nuestra Señora del Campo
Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe
Caja Rural la Roda
Caja Rural el Salvador de Vinarós
Caja Rural San Agustín de Fuente Álamo
Caja Rural San Antonio de Benicasim
Caja Rural San Isidro de Benicarló
Caja Rural San Isidro de Castellón
Caja Rural San Isidro de Cuevas de Vinroma
Caja Rural San Isidro de Vall de Uxó
Caja Rural San Isidro de Villafames
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido
Caja Rural de San José de Alcora
Caja Rural de San José de Almazora
Caja Rural de San José de Artana

Caja Rural de San José de Burriana
 Caja Rural de San José de Nules
 Caja Rural de San José de Villavieja
 Caja Rural de San Juan Bautista de San Juan Moro
 Caja Rural de San Roque de Almenara
 Caja Rural de San Vicente Ferrer de Vall de Uxó
 Caja Rural de Torrent
 Caja Rural de Turis
 Caja Rural de Utrera
 Caja Rural la Valencia Castellana
 Caja Rural Vasca
 Caja Rural de Villamalea
 Caja Rural de Zamora
 Caja Rural Provincial de Baleares
 Caja Rural Provincial de Salamanca
 Caja Rural Provincial de Segovia
 Caja Rural Provincial de Soria
 Caja Rural Provincial de Zaragoza
 Colegio Ingenieros Industriales de Cataluña, Coop. de
 Crédito
 Grumeco Coop. de Crédito

Total 69

SOCIEDADES DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO

A.B.N. Leasing España, S.A.
 Adefisa Leasing, S.A.
 Alquiler de equipos industriales, S.A.
 Árabe Española de Leasing, S.A.
 Aroleasing, S.A.
 B.B.V. Leasing, S.A.
 Bansabadell Sogeleasing, S.A.
 Barcelonesa de Leasing, S.A., S.A.F.
 Caixaleasing, S.A.
 Centroban Leasing, S.A.
Citilease Internacional, S.A., S.A.F.
 Edamleasing, S.A.
 Eivi Leasing, S.A.
 Espirito Santo Leasing, S.A.
 Europea de Inversiones y Leasing, S.A.
 Europea Popular de Leasing Inmobiliario, S.A.F.
 Fiat Leasing, S.A.
 Financo Leasing
 Finansskandic Leasing, S.A.F., S.A.
 Ford Leasing, S. Arrend. Financ.
 G.M.A.C. España, S.A., S.A.F.
 Hispano Orix Leasing, S.A.
 Ibercaja Leasing, S.A., S.A.F.
 Iberleasing, S.A.
Infoleasing
 Interleasing, S.A.
 Invherleasing, S.A.
 Lease Plan España, S.A.
 Leasing Banzano, S.A.

Leasing del Duero, S.A.
 Leasing Informática, S.A.
 Leasing Inmobiliario, S.A.
 Leasing Pensions
 Lico Leasing
 Lis-Leasing Industrial y de Servicios, S.A.
 Liseat, S.A.
 Madiberg, S.A.
 Mapfre Leasing, S.A.
 March Leasing, S.A.
 Menhir Leasing, S.A.
 Mercedes Benz Leasing, S.A.
 Mutuactivos Leasing, S.A.
 Nissan Leasing, S.A., S.A.F.
 Olympic Compañía de Leasing, S.A.
 P.S.A. Leasing España, S.A.
 Pegaso Leasing, S.A.
 Renault Leasing España, S.A.
 Rentequipo, S.A.
 Sogefin Leasing, S.A.
 U.F.B. Leasing España, S.A., S.A.F.
 Uninter Leasing, S.A.
 Unión de Créditos Inmobiliarios Leasing, S.A.

Total 52

SOCIEDADES DE CRÉDITO HIPOTECARIO

A.I.G. Finanzas, S.A., S.C.H.
 Bankinter, S.A., S.C.H.
 Bansabadell Hipotecaria, S.A., S.C.H.
 Bansander, S.A., S.C.H. (HIPOTEBANSA)
 Banzano Hipotecario, S.A., S.C.H.
 Comercio Financiación Hipotecaria, S.A., S.C.H.
 Corporación Hipotecaria Bancobao, S.A., S.C.H.
 Herrero, Sociedad de Crédito Hipotecario, S.A.
 Mapfre Hipotecaria, S.C.H., S.A.
 March Hipotecario, S.A., S.C.H.
 Menhir Hipotecario, S.A., S.C.H.

Total 11

ENTIDADES DE FINANCIACIÓN

Banesto Consumo, S.A. Entidad de Financiación
 Banesto Factoring, S.A., E.F.
 Bankinter Financiera
 Bansabadell Factoring, S.A.
 Bansabadell Financiación, E.F.S.A.
 Bansander de Financiaciones, S.A.
 Banzano Group Factoring, S.A.
 Barcelonesa de Financiación, S.A., E.F.
 B.B.V. Factoring, S.A.
 Catalana de Factoring, S.A.
 Cedat, S.A., Entidad de Financiación

Central Leridana de Crédito, S.A., E.F.
Citifin
 Cofic, Compañía de Financiación, S.A.
 Comerciantes Reunidos de Córdoba, S.A. de Financiación
 Compañía de Financiación de Grandes Almacenes, S.A.
 Descom., Entidad de Financiación, S.A.
 Electrolux Factoring, S.A., E.F.
 Esfinge, Española de Financiaciones Generales, S.A., E.F.
 Fiat Financiera, S.A., Entidad de Financiación
 Fimestic, S.A.
 Finadis, Entidad de Financiación, S.A.
 Finamersa, Entidad de Financiación, S.A.
 Financiera Bancobao, S.A.
 Financiera de Expansión de Ventas, S.A.
 Financiera del Genil, S.A.
 Financiera Montjuich, Entidad de Financiación, S.A.
 Financiera Pegaso, S.A.
 Financiera Pryca, Entidad de Financiación, S.A.
 Fiseat, S.A., E.F.
 Financo Financiaciones
 Fincolor, S.A., Entidad de Financiación
 Finex España, Entidad de Financiación
 Fomento de Crédito y Comercio, S.A., E.F.
 Ford Credit, S.A. de Financiación.
 Fundación Hipotecaria, Entidad de Financiación, S.A.
 G.M.A.C. España, S.A. de Financiación
 Hispafactor entidad de factoring, S.A.
 Internacional Factor Española, S.A.
 Invermi, S.A., Entidad de Financiación
 Mapfre Finanzas, Entidad de Financiación, S.A.
 March Financiaciones, S.A., Sociedad de Financiación
 Mercedes Benz Credit, E.F., S.A.
 Moneticia, S.A., Entidad de Financiación
 Multiahorro, S.A. de Financiación
 Nissan Financiación, S.A., E.F.
 P.S.A. Credit España, S.A.
 Progreso de Financiaciones, S.A., Soc. de Financiación
 Renault Financiaciones, S.A., Entidad de Financiación
 Santana Credit, Entidad de Financiación, S.A.
 Sociedad de Ventas a Crédito Bancaya, S.A.
 Sogefin Crédito, S.A., Entidad de Financiación
 U.F.B. Finfactor, S.A., E.F.
 Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., E.F.
 Unión Financiera Asturiana, S.A., E.F.

Total 55

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

En el presente apartado se recogen sucintamente aquellas reclamaciones cuyos expedientes han concluido con un informe favorable al reclamante, por haberse apreciado la existencia de una actuación contraria a la normativa de disciplina bancaria o a los usos o buenas prácticas bancarias.

Las materias tratadas lo han sido en el siguiente orden:

- I.—OPERACIONES ACTIVAS.
- II.—OPERACIONES PASIVAS.
- III.—TRANSFERENCIAS.
- IV.—CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS.
- V.—VALORES.
- VI.—TARJETAS DE CRÉDITO.
- VII.—OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS.
- VIII.—CUESTIONES VARIAS.

GRUPO I.—OPERACIONES ACTIVAS

COMISIONES Y GASTOS.

Adeudo de comisiones superiores a las pactadas o a las previstas en las tarifas.

Entidades: *CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE PAMPLONA.—Reclamaciones n.º 162/92 Y 158/93.*

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 987/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 656/93.

Las entidades adeudaron a sus clientes unos importes en concepto de comisiones —en un supuesto también intereses— sobre excedidos o dispuestos en cuentas de crédito, e incluso por subrogación, que o bien no figuraban pactadas en las pólizas respectivas, o bien eran superiores a las registradas en sus tarifas.

El Servicio estimó que las entidades quebrantaron los principios de claridad y transparencia exigibles en toda operativa bancaria. De conformidad con la normativa vigente, el cobro de cualquier comisión precisa tres requisitos previos: que se encuentren registradas en el folleto de tarifas de la entidad, que respondan a un servicio prestado y que este sea aceptado por el cliente.

En los dos últimos expedientes referenciados, a lo anterior se unía el que los cargos de las comisiones no se expresaran al cliente con la claridad y requisitos formales exigibles —concepto, base de cálculo, tipo,—.

Cálculo incorrecto de comisión.

Entidades: *BANCO MERIDIONAL.—Reclamación n.º 1322/92.*

BANCO ATLÁNTICO.—Reclamación n.º 651/93.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1104/93.

BANCO DEL COMERCIO.—Reclamación n.º 1066/93.

En el primer caso, el reclamante consideraba abusiva la liquidación practicada por la entidad en la cancelación de su cuenta de crédito, la cual había sido previamente rectificada por el banco en dos ocasiones.

Tras el pertinente estudio de la documentación aportada y efectuados los cálculos cuestionados, el Servicio comprobó que las comisiones por excedido cobradas por el Banco Meridional no eran correctas, toda vez que se calculaban sobre el 20 por mil del total del saldo deudor de la cuenta, en lugar de calcularlas, tal y como se pactó en su día, sobre el 15 por mil de la cifra que superaba el límite del crédito concedido.

En el segundo supuesto, tras cuestionarse la procedencia del cobro por la entidad de diversas comisiones e intereses sobre excedidos en cuenta de crédito, el Servicio estimó que si bien la entidad estaba legitimada en principio para su cobro, en el momento de efectuar la liquidación por cancelación del crédito —que abarcaba tan solo seis días— percibió indebidamente la comisión de gestión y administración correspondiente a

todo el trimestre, además de una comisión sobre mayor exceso superior a la que tenía registrada en tarifas.

De igual modo, en las dos últimas reclamaciones, el Servicio emitió informes desfavorables a las entidades crediticias, pues adeudaron a sus clientes comisiones por excedido o demora en la liquidación de un crédito, cuando los descubiertos o excedidos se produjeron como consecuencia de adeudos de intereses o comisiones —no por disposiciones de fondos por el cliente—, ya que en estos casos no se prestaba un servicio o se realizaba una operación que así lo justificase. Además, en uno de los supuestos no se consideró ajustado a las buenas prácticas bancarias el no subsanar las anomalías detectadas al comprobar las liquidaciones de las cuentas de crédito con las que el reclamante mostraba su disconformidad.

Adeudo de comisión por seguimiento de un préstamo. No responde a un servicio bancario.

Entidad: *BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 664/93.*

La entidad procedió al cargo de una comisión por seguimiento de un préstamo anteriormente concedido, añadiéndola a la cuota de amortización pactada, que —según fijaba el contrato— ya incluía todos los cargos por comisiones.

El Servicio estimó que dicha comisión no obedecía a la prestación real de un servicio ni suponía una contrapartida por el mismo, lo que es requisito inexcusable para su adeudo. En efecto, la labor de seguimiento del crédito entra dentro de las obligaciones que debe cumplir toda entidad en el desarrollo de su función intermediadora, por lo que, tras la concesión en su día del préstamo y el cobro de las respectivas comisiones por el estudio y formalización de la operación, el cliente deberá pagar al banco los intereses pactados además de la devolución del principal, sin que deba devengarse en principio cobro alguno por otros servicios prestados.

Adeudo de comisiones y gastos por reclamación de posiciones deudoras.

Entidades: *BANCO DE GRANADA.—Reclamación n.º 1091/92.*

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 731/92 y 358/93.

En el primer caso, el reclamante cuestionó el cargo, por parte de la entidad, de una comisión por la reclamación de una cuota de amortización impagada. Para tal proceder, la entidad se escudaba en sus tarifas, en

las cuales estaba prevista su percepción «por las gestiones realizadas para el recobro de cada cantidad impagada».

El Servicio entendió que la entidad no había actuado correctamente al percibir una comisión por un servicio que no fue solicitado ni prestado al interesado, coincidiendo además que en el documento contractual de la operación que motivó la incidencia no figuraba pactado ni el concepto ni la cuantía de dicha comisión.

Por otro lado, en los supuestos presentados contra el Banco Hipotecario, la entidad adeudó a los reclamantes los gastos de un requerimiento notarial por impago de sendas cuotas de préstamo, resultando su actuación improcedente en ambos supuestos, toda vez que en el primer caso no había utilizado con carácter previo a ese requerimiento otro medio alternativo menos costoso para hacer llegar la información relativa al impago, mientras que en el segundo el requerimiento se practicó días después de que el cliente hubiese cumplido su obligación de pago, alegando el banco falta de tiempo para paralizar el proceso. Dichas consideraciones se formularon por este Servicio, sin emitir pronunciamiento alguno sobre el derecho de la entidad a efectuar tales adeudos en base al clausulado de los respectivos contratos.

Adeudo de gastos de gestoría, tasación, estudio y/o verificación, inspección o cancelación registral de inmuebles no previstos contractualmente en la operación de préstamo, ni solicitados o aceptados por el cliente.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 806/93.*

BANCO SANTANDER.—Reclamaciones n.º 837/93 y 959/92.

CAJA POSTAL.—Reclamación número 1250/93.

CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 913/92.

CAJA DE AHORROS DE JEREZ DE LA FRONTERA.—Reclamación n.º 853/92.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 277/92.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 168/92.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamaciones n.º 699/92 y 426/92.

BANKINTER.—Reclamación número 497/92.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA.—Reclamación número 1095/93.

BANCO NATWEST ESPAÑA.—Reclamación n.º 1110/93.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 520/93, 435/93, 614/93, 861/93 y 388/93.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 369/93.

Los reclamantes expresaron su disconformidad con el adeudo practicado por el concepto de gastos de tasación de inmuebles ofrecidos en garantía de préstamos hipotecarios; por los gastos de gestoría o estudio de la operación crediticia; así como por realizar ciertos trámites ante el registro, todos ellos sin contar con el consentimiento o aceptación de su cliente, quien desconocía en todo momento tanto su existencia como su montante, no pudiendo por consiguiente ni siquiera decidir sobre la conveniencia de realizar personalmente determinadas gestiones en lugar de la entidad.

El Servicio estimó que aun reconociendo que la tasación de inmuebles es una práctica bancaria habitual con la que las entidades pretenden obtener razonable seguridad en las operaciones concertadas con sus clientes —siendo incluso una obligación impuesta por las normas que regulan el mercado hipotecario— y que el resto de las gestiones no deben estar gratuitamente prestadas sino que pueden ser necesarias para conceder la viabilidad de la operación, la transparencia que debe imperar en la contratación bancaria exige que los clientes sean previamente informados de dicho cargo, dando su conformidad al mismo.

En alguno de los supuestos, concurrió incluso la circunstancia de que la tasación prestada fue innecesaria, toda vez que se deducía de antemano que los solicitantes no cumplían los mínimos requisitos para acceder al préstamo, por lo que la entidad debió haber advertido de ello al interesado antes de realizar gasto alguno.

Actuaciones unilaterales de la entidad en contra de los intereses de su cliente. Gastos y condiciones más gravosas de los que serían razonables.

Entidades. DEUTSCHE BANK CREDIT.—Reclamación n.º 62/93.

CAJA RURAL DE VALENCIA.—Reclamación n.º 174/93.

En el primer caso, la reclamante expuso su queja por el hecho de que en la tramitación de un préstamo

solicitado a la entidad, intermediase un gestor ajeno al banco, con el consiguiente incremento de gastos que ello supuso, además de la tardanza en la que incurrió aquel al presentar la liquidación de la provisión de fondos. El banco tan solo adujo que se trataba de una agencia de la propiedad inmobiliaria que colaboraba con él, por lo que el Servicio consideró su actuación como no acorde con las buenas prácticas y usos bancarios, al utilizar un mediador para estas operaciones cuya intervención encarece el costo del préstamo concedido, faltando a la obligación que tiene de defender los intereses de su cliente —al menos ofreciéndole la posibilidad de realizar las gestiones personalmente—, en correspondencia a la confianza que este depositó en el banco. Idéntica conclusión se alcanzó por el hecho de no exigir al gestor la inmediata realización de la liquidación de la provisión de fondos, una vez concluida su labor.

En el segundo supuesto, la entidad no advirtió a su cliente —solicitante de un préstamo hipotecario bajo unas determinadas condiciones de interés— de la modificación que estas habían sufrido antes de llevar a cabo la tasación del inmueble, por lo que al ser informado el interesado de que la operación se había concedido, pero en condiciones más gravosas de las que figuraban en su petición, retiró su solicitud, negándose la caja a restituirle los gastos ya cobrados. El Servicio estimó que, aun siendo cierto que en la solicitud de concesión del préstamo estaba previsto que los gastos de tasación de la operación fuesen de cuenta del solicitante —incluso en el caso de que aquel no fuese concedido—, una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias, por parte de la entidad, hubiese exigido que esta advirtiese a su cliente de la trascendental modificación que se iba a producir en las condiciones ofertadas antes de efectuar la tasación, ya que, al actuar unilateralmente sin avisar al solicitante, vulneró la confianza en ella depositada, y que había quedado reflejada al autorizar aquel que los gastos se adeudasen directamente en su cuenta, en la creencia de que las condiciones reflejadas en la solicitud suscrita serían mantenidas.

Adeudo de comisión por cancelación parcial o anticipada de préstamos.

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.—Reclamaciones n.º 1092/92, 1453/92 y 1143/93.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 420/93 y 385/93.

MAPFRE FINANZAS.—Reclamación n.º 1220/92.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 703/93.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamaciones n.º 1043/92 y 69/93.

En estos supuestos, los reclamantes denunciaron el cargo, sin su consentimiento, de comisiones por cancelaciones parciales o anticipadas de préstamos. Las entidades adujeron, por lo general, que dichas comisiones eran las que figuraban registradas en sus tarifas, a excepción de los casos planteados contra la Caja General de Ahorros de Granada, en los que venían contractualmente pactadas pero no figuraban en las tarifas de la entidad.

El Servicio rechazó el proceder de las entidades al adeudar a sus clientes unas comisiones que en unos casos no habían sido explícitamente pactadas —no recogiéndose en el documento contractual, por lo que carecían de la aceptación del cliente como gasto inherente a la relación jurídica—, o bien no figuraban incluidas en las tarifas de la entidad, adoleciendo así de un defecto formal que impedía cualquier legitimación para su cobro. En alguno de los supuestos, el cargo inesperado de la comisión originó incluso importantes descubiertos en cuenta, con los consiguientes intereses deudores.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA.

Incumplimiento de órdenes del cliente.

Las entidades destinaron sin previo aviso los ingresos efectuados por sus clientes a fines distintos a los solicitados, desatendiendo las órdenes concretas dictadas por aquellos.

Entidades: CAJA RURAL DE TOLEDO.—Reclamación n.º 1302/92

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 484/93.

ABBEY NATIONAL BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 356/93.

En el primer caso, la reclamante ingresó una determinada suma para destinarla a la cancelación de diversas deudas que mantenía en la entidad, entre ellas una hipoteca sobre una vivienda que había vendido como libre de cargas.

Sin embargo la caja, aunque facilitó a su cliente un detalle de la aplicación que recibiría su ingreso, destinó la cifra prevista para la cancelación de la hipoteca, a cubrir el saldo dispuesto en una cuenta de crédito de la reclamante, a pesar de que dicha cuenta no vencía hasta un año después. En sus alegaciones manifestó que

no pudo proceder a la cancelación de la hipoteca porque no había recibido la orden de transferencia correspondiente.

El Servicio consideró que la relación facilitada por la caja a la reclamante de las deudas que mantenía, en la que también citaba el talón recibido para cubrirlas, era suficiente para atender la cancelación de la hipoteca solicitada por su cliente, del mismo modo que atendió las otras deudas pendientes —de las que tampoco acreditó la existencia de orden expresa—. Por ello, en su opinión, la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, defraudando la confianza que en ella había depositado su cliente.

En el segundo supuesto, el reclamante dio orden de cancelación parcial de un préstamo, ingresando para ello determinados fondos. Sin embargo, desatendiendo tales instrucciones y sin ponerlo previamente en su conocimiento, la entidad procedió a aplicar parte del importe ingresado al pago de un recibo pendiente de cobro, cuya existencia el prestatario aseguró desconocer.

El Servicio estimó mala práctica bancaria el que el banco no pusiera a su cliente al corriente de la situación de su préstamo y de la aplicación hecha de los fondos por él ingresados. El proceder de la entidad revela una actuación que transgrede la confianza que en ella depositó el interesado, con un claro abuso de su posición dominante.

Similares hechos concurrieron en el tercer caso, en el que el reclamante —prestatario de la entidad reclamada— ingresó dos cheques destinados a una amortización anticipada de su préstamo, así como a satisfacer la siguiente mensualidad. Sin embargo, la entidad, amparándose en la escritura de préstamo, aplicó los fondos ingresados —en primer lugar— a atender una cuota anterior que había resultado impagada, y el resto a la cancelación parcial.

El Servicio estimó, aun reconociendo el derecho del banco a aplicar los fondos a la deuda vencida más antigua, que su proceder fue impropio de la confianza que le era exigible y, por ende, de las buenas prácticas y usos bancarios, pues entregó a su cliente un documento en el que se comprometía a cumplir sus instrucciones en cuanto al destino de los fondos, distinto de aquellos a los que después se aplicaron.

Actuación unilateral de la entidad.

Resolución de contrato de préstamo sin causa alguna

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 535/93.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 517/92 y 1126/92.

BANCO DEL COMERCIO.—Reclamación n.º 768/92.

En el primer supuesto, se planteó reclamación en base a que, por la entidad, se procedió a cancelar unilateralmente un crédito personal al corriente de pago.

El Servicio estimó que la entidad, si bien invocaba la cláusula quinta del contrato, referida a las posibilidades de dar por vencido el crédito, no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al actuar de una forma discrecional e injustificada —a la vista del expediente—, sin acreditar que el reclamante se encontrara inmerso en alguna de las situaciones que se enumeraban en la referida cláusula, relativas a la disminución de solvencia en la persona del deudor.

En el segundo caso, la Caja de Madrid concedió inicialmente un préstamo que fue más tarde cancelado, al tener conocimiento de que se seguían, por otras entidades, dos procedimientos judiciales contra la prestataria por impago de sendos préstamos. Con posterioridad decidió renovar parte de aquel préstamo, pero exigiendo la concurrencia de un avalista. Pocos días después de ser concedido este segundo préstamo, decidió nuevamente su cancelación, alegando las mismas razones que en su día motivaron la cancelación del primero.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al resolver el segundo de los préstamos aludidos, sin que se hubiera producido modificación significativa de las circunstancias en que fue concedido, y sin que se alegara causa suficiente para dar por finalizada la segunda relación contractual.

En el tercer caso, también planteado contra esta entidad, no se cuestionaba la causa de la resolución del contrato de préstamo, sino la existencia de consentimiento para ello por parte del prestatario. La entidad basó su proceder en un supuesto y pretendido pacto verbal cuya existencia negó el cliente. El Servicio consideró que tanto para la constitución como para la cancelación de la relación jurídica existente entre las partes, era necesaria la concurrencia del consentimiento expreso de ambas, lo cual no resultaba acreditado en el presente caso, por lo que, sin perjuicio de recordar que en última instancia correspondería a los tribunales de justicia la interpretación y valoración del asunto planteado, se estimó que la actuación de la entidad no se ajustaba a los buenos usos y prácticas bancarias. De conformidad con los criterios mantenidos con carácter general por el Servicio, las entidades siempre deben procurar que en las relaciones con sus clientes quede constancia documental de las diversas órdenes que incidan en el ámbito contractual, aun en los casos en que

exista el más alto nivel de confianza con aquellos, lo que no se dio en este supuesto.

Por último, debemos referirnos a aquel supuesto en el que la entidad puso fin, sin previo aviso, a las negociaciones que mantenía con su cliente para renovar cierta operación de crédito ya vencida, defraudando las expectativas creadas en el prestatario, lo que le ocasionó diversos perjuicios.

Paralelamente, la entidad canceló anticipadamente al interesado una cuenta de crédito que le había concedido a título particular, devolviendo como incorriente un cheque librado contra esa cuenta, pese a existir saldo suficiente para atenderlo.

El Servicio estimó que la entidad reclamada actuó de forma contraria a las buenas prácticas bancarias al cancelar anticipadamente, de forma unilateral, sin previo aviso y sin alegar causa que justificase esa medida, la cuenta de crédito abierta al reclamante, truncando de ese modo la confianza depositada en el banco, pues no puede desconocerse la circunstancia de que al contratar con los particulares, las entidades de crédito no solo adquieren los derechos y obligaciones derivados de la específica relación contractual, sino también una cierta obligación moral para con la otra parte contratante, que pasa de este modo a adquirir la condición de cliente y, por tanto, persona que pertenece al grupo de los que dan su razón de ser a una entidad.

Denegación injustificada de préstamo ya concedido.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 902/93.

El reclamante manifestó que habiendo solicitado en la entidad reclamada la concesión de un préstamo hipotecario —para lo que le fue adeudada cierta suma un mes más tarde, en concepto de gastos de préstamo—, llegándosele a comunicar por escrito su concesión, semanas después se le informa verbalmente de la decisión de la caja de denegarle el mismo. Efectivamente, la entidad reconoció haber notificado la concesión de la operación para, tras un posterior y más profundo estudio, denegarla.

El Servicio estimó que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al crear una falsa expectativa en su cliente con la inicial concesión del préstamo, para pasar posteriormente a denegarlo basándose en razones estrictamente comerciales, sin demostrar —ni siquiera alegar— que entre el período de la comunicación de la concesión y de la denegación posterior, se hubiesen producido nuevas circunstancias en la situación del cliente que alterasen su fiabilidad como prestatario.

Adeudo en cuenta de cuota de préstamo no autorizado.

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 158/92.

La entidad adeudó al reclamante el importe de los intereses de un préstamo hipotecario correspondientes a un período semestral, en el que, si bien la vivienda ya era de su propiedad, correspondía aún atenderlo al constructor-vendedor, toda vez que a la fecha de su vencimiento todavía no se había realizado la subrogación.

El Servicio estimó que el Banco Hipotecario no había actuado de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, por cuanto las entidades carecen de legitimación para disponer de los fondos de las cuentas de sus clientes, si no es en virtud de autorización expresa de estos, o mandato judicial o legal, circunstancias estas no concurrentes en el presente caso.

Retirada unilateral de la subsidiación concedida al interés del préstamo.

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.—Reclamación n.º 837/92.

El reclamante tenía concertado con la entidad reclamada un préstamo con interés subvencionado, al amparo de una Orden dictada por un organismo público, para la concesión de ayudas financieras al sector productivo agrario.

Denegada, por razones técnicas, la autorización de ese organismo para la entrega al reclamante de las cantidades pendientes de disponer del préstamo, la entidad reclamada, en ese momento, retiró unilateralmente la subvención del tipo de interés de las cantidades ya entregadas anteriormente.

El Servicio estimó que la entidad se apartó de las exigencias de las buenas prácticas bancarias, por cuanto siendo preceptiva, de acuerdo con la Orden, una previa resolución administrativa que acordara la pérdida de la subvención concedida, retiró tal subvención sin esperar la pertinente resolución, efectuando una liquidación por el siguiente vencimiento a un interés superior al hasta entonces aplicado.

Las entidades optan por un proceder distinto al indicado por sus clientes, escudándose en problemas de índole informática.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE EXTREMADURA.—Reclamación número 882/92.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1391/92.

Planteaba el reclamante, en el primer caso, que los ingresos por él realizados para anticipar el vencimiento de un préstamo eran destinados por la entidad a reducir el importe de sus cuotas mensuales, en contra de sus instrucciones y de lo estipulado en la cláusula tercera de la póliza de préstamo suscrita por las partes.

La entidad manifestó que su sistema informático no le permitía anticipar el vencimiento de los préstamos, por lo que optó por reducir las cuotas mensuales.

Ante tales premisas, el Servicio consideró que el incumplimiento unilateral por la entidad del contenido de una de las cláusulas del contrato, suponía un claro quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que la objeción formulada de imposibilidad informática no podía ser aceptada, puesto que el cliente no es responsable de las dificultades técnicas o materiales que sufra o pueda sufrir el prestamista. Los términos contractuales deben ser cumplidos, utilizando los medios que sean precisos, y si la informática no permitía su cumplimiento, la entidad debió emplear cualquier otro método a su alcance.

En el segundo caso, la entidad formuló una alegación similar, en el sentido de que no podía cumplir la orden de su cliente de disminuir el nominal de un préstamo mediante la dotación pertinente de fondos, toda vez que su sistema de aplicación informático recogía la amortización de capital por tramos completos, no pudiéndose hacer por cifras inferiores a las establecidas. Evidentemente, en opinión del Servicio, la entidad debió proceder de forma diferente, en lugar de actuar de manera unilateral —incumpliendo la instrucción recibida del prestatario—, tratando de arbitrar una solución que le permitiera cumplir la orden recibida, bien como en el supuesto anterior, mediante el simple apunte manual, o bien diseñando otro proceso informático lo suficientemente flexible, que le permita atender las órdenes y los compromisos adquiridos con los clientes.

Incumplimiento de acuerdo para aplazar el pago de la deuda.

Entidad: GENERALE BANK, SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 720/93.

El reclamante expuso que siendo titular de un préstamo sindicado —otorgado por varias entidades—, el consorcio formado por estas le concedió una moratoria de un mes para el pago del primer vencimiento de la deuda.

A pesar de ello, y sin previo aviso, la entidad reclamada incumplió el acuerdo y cobró su deuda mediante una compensación de saldos.

Por ello, tal compensación fue calificada por el Servicio como contraria a las buenas prácticas bancarias, por cuanto suponía quebrantar el acuerdo alcanzado con su cliente, con el agravante de ni siquiera haberlo puesto en su previo conocimiento.

FALTAS DE DILIGENCIA.

Comisión reiterada de errores no corregidos.

Entidades: *CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 84/92.*

BANCO GUIPUZCOANO.—Reclamación n.º 1338/92.

BANCO DE EXTREMADURA.—Reclamación n.º 472/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 573/93.

En todos estos supuestos, la causa de la reclamación consistió en la comisión de errores, con carácter reiterado, por las entidades en operaciones de préstamo. En alguno de los casos, incluso sin rectificar más que parcialmente los perjuicios ocasionados a sus clientes, a pesar de las protestas de estos.

Así, en los dos primeros se aplicó erróneamente, en varias ocasiones, la cláusula de revisión del tipo de interés de un préstamo hipotecario; en el tercero, consistió en cancelar anticipadamente un préstamo sin mediar solicitud del prestatario, lo que produjo la devolución de un recibo domiciliado contra su cuenta, por haber quedado esta —como consecuencia de la cancelación— sin saldo suficiente para atenderlo. Por último, en la reclamación 573/93, la entidad continuó adeudando recibos a su cliente, a pesar de haber quedado cancelado el préstamo a cuya amortización obedecían, efectuando posteriormente abonos para rectificarlos, que también resultaron incorrectos, no siendo detectados estos últimos hasta dos años después de producirse.

Demora en la contestación al interesado acerca de la concesión o no de un préstamo o crédito.

Entidades: *BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 214/92.*

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 460/92.

CAJA POSTAL.—Reclamaciones n.º 807/92 y 796/93.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.—Reclamación n.º 782/93.

BANCO DE EXTREMADURA.—Reclamación n.º 392/93.

En todos estos supuestos, los reclamantes solicitaron a las entidades la concesión o renovación de unos préstamos e incluso la tramitación de una subvención ofrecida por un organismo oficial, demorando aquellas la respuesta injustificadamente —en algún caso hasta en varios meses—, y en otro extraviando la referida solicitud.

El Servicio estimó que, independientemente de lo que deba entenderse por diligencia normal, la actuación de las entidades no justificaba en modo alguno el retraso sufrido a la hora de determinar la posible adecuación del préstamo a las condiciones requeridas —en suma, la viabilidad de la operación propuesta—, por lo que las buenas prácticas hubieran exigido un proceder distinto, esto es, actuando con la celeridad y diligencia necesarias para no perjudicar los derechos e intereses de sus clientes.

En el último supuesto, es decir, el presentado contra el Banco de Extremadura, concurrieron unas peculiaridades que merecen su individualización.

El reclamante solicitó la renovación de un crédito, propuesta a la que —después de someterla a la oficina bancaria a estudio superior— el banco accedió. Tal renovación se produjo once días después de vencido el crédito, cobrándole el banco intereses de demora por los referidos once días, además de comisión sobre mayor saldo en mora.

El Servicio estimó que la comisión adeudada figuraba en el contrato y en las tarifas de la entidad, luego su cobro era, en principio, correcto. Ahora bien, en el presente caso concurría una circunstancia particular que merecía tomarse en consideración: el hecho de que la reclamante advirtiese a la entidad con suficiente antelación de la intención de prorrogar la póliza durante varios meses, aportando argumentos suficientes sobre los motivos que le obligaban a ello. En esta situación, el Servicio entendió que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiese exigido que la entidad procurase agilizar la renovación del crédito o paralizase la entrada en vigor de la cláusula de demora, al menos en cuanto al cobro de la comisión se refiere, ya que el cliente en ningún momento sobrepasó el límite del crédito, sino que avisó con antelación de su intención de tratar de renovar la operación. Actuando de este modo hubiese originado un coste mínimo, evitando la percepción de la referida comisión, cargo a todas luces desproporcionado, al ser aplicado a una operación en trámite de renovación.

Devolución de recibo teniendo orden de domiciliación.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 609/92.**

La entidad reclamada devolvió un recibo de préstamo, aduciendo como motivo que la orden de domiciliación la había recibido con posterioridad a la presentación del mismo.

El Servicio, sin embargo, consideró contrario a las buenas prácticas y usos bancarios el proceder de la entidad, por cuanto a la vista del expediente, quedó demostrado que con carácter previo a la presentación de ese primer recibo, que decidió devolver, tuvo conocimiento de la orden de domiciliación.

Incumplimiento de una oferta efectuada al cliente por error.

Entidad: CAJA POSTAL.—Reclamación número 248/93.

El reclamante recibió una oferta personal que le efectuaba la entidad, según la cual le concedía un préstamo por el simple hecho de visitar su sucursal y de presentar allí un certificado que le adjuntaba. Personado en la oficina bancaria, se encontró con la sorpresa de que no le concedieron el préstamo porque la entidad alegaba simplemente que se trataba de un error.

El Servicio, sin entrar en consideraciones sobre la negativa a la concesión de lo ofertado, pues entre sus competencias no entra la de enjuiciar la política comercial de las entidades, consideró que la Caja Postal quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, ya que en función de la confianza que debe caracterizar las relaciones con el cliente y para no defraudar al mismo ni crearle falsas expectativas, antes de haber efectuado la oferta del préstamo debería haberse asegurado de que el interesado reunía las condiciones objetivas necesarias para hacerle la oferta, evitando de ese modo tener que denegar al cliente lo inicialmente ofertado.

Falta de inscripción de la escritura y de regularidad en el adeudo de recibos de préstamo en la cuenta domiciliaria.

**Entidad: CAIXA CATALONIA DE CREDIT,
S.C.C.L.—Reclamación n.º 44/93.**

Se planteó reclamación en base a que la entidad reclamada no efectuaba el adeudo en cuenta de los re-

cibos de préstamo en las fechas de los vencimientos respectivos, así como por no haber practicado la correspondiente inscripción de la escritura de préstamo hipotecario en el Registro de la Propiedad.

El Servicio consideró que la falta de inscripción en el Registro de la Propiedad de la escritura de préstamo hipotecario constituía, por parte de la entidad, una grave omisión de sus deberes mercantiles, como máxima interesada en el aseguramiento de los riesgos que mantiene, renunciando, por propia iniciativa, a las preferencias que, en caso de incumplimientos contractuales por parte de los prestatarios, podría hacer valer en concurrencia con otros acreedores. En consecuencia, su proceder se estimó contrario a los usos bancarios.

Por otro lado, el Servicio consideró que la entidad había quebrantado las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto de la documentación aportada al expediente cabía deducir una absoluta falta de regularidad en las fechas de contabilización efectiva de los respectivos vencimientos —aun cuando la valoración dada a esos adeudos era coincidente con la de los vencimientos pactados y, por tanto, correcta—, lo cual no pudo sino inducir al prestatario a inseguridad e incertidumbre en cuanto al adeudo de cada uno de los recibos, de tal modo que resultaba imposible conocer de antemano la fecha real en que tales anotaciones se iban a realizar.

Falta de diligencia en la subrogación en un préstamo hipotecario y en su cancelación.

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 14/92.

La entidad no procedió a subrogar al reclamante en un préstamo hipotecario hasta transcurridos casi nueve meses desde su solicitud, y cinco meses y medio desde la presentación de la documentación necesaria, a pesar de que el interesado había manifestado, al tiempo de dicha solicitud, su intención de cancelar el préstamo lo antes posible, viéndose perjudicado, consecuentemente, con el devengo de los intereses correspondientes. Del mismo modo, la entidad demoró dos meses, sin justificación, la cancelación total de la deuda.

El Servicio estimó que la entidad evidenció una clara falta de diligencia al demorar en exceso tanto el cambio de titularidad requerido, que era imprescindible para llevar a cabo la operación solicitada por el reclamante, como la cancelación total del mismo una vez que este ya estaba a su nombre, actuando sin justifica-

ción alguna en contra de los intereses e instrucciones de su cliente.

Falta de diligencia al no advertir a su cliente de un error cometido.

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 1048/93.

La entidad reclamada remitió, por error, a su cliente una información que señalaba que el siguiente recibo del préstamo que mantenía en aquella sería adeudado con cargo al saldo a su favor que presentaba el préstamo, motivando la inmediata confusión del interesado, quien, a pesar de solicitar en reiteradas ocasiones alguna información a la entidad, ocho meses después no había recibido contestación.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en cuanto a la mínima diligencia que le es exigible, toda vez que no advirtió a su cliente del error de información cometido, a pesar de demandárselo verbalmente y por escrito.

Falta de diligencia en el cálculo de la cuota de un préstamo.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLON Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación número 58/92.

El reclamante planteaba que tanto él como otros compradores adquirieron sus viviendas subrogándose en las condiciones del préstamo en su día concedido por la entidad al promotor, así como en la subvención de un organismo público. Su sorpresa fue que, tres meses después de la compra, la entidad les adeudó en la primera cuota un importe superior al previsto.

Hasta en cuatro ocasiones hubo de ser requerida la entidad por este Servicio para obtener de ella una explicación, consistente en la confección de un simple cuadro de amortización según las condiciones pactadas. Finalmente, en su último escrito, reconoció que se habían producido errores en las facturaciones y en las cifras de escritos anteriores, como consecuencia de haber aplicado mal el tipo de interés y no haber considerado correctamente el período de carencia.

Consecuentemente, su proceder no se consideró conforme con la mínima diligencia exigible, incumpliendo los principios de claridad y transparencia en los que toda operativa bancaria se fundamenta y de los que trae su causa la normativa sobre la materia.

Falta de diligencia de la entidad al cancelar un préstamo, que provoca perjuicios innecesarios a su cliente.

Entidad: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación número 469/93.

El reclamante contrató una operación de préstamo hipotecario con un banco para cancelar anticipadamente la hipoteca que mantenía con la caja reclamada. Para ello, ingresó en esta un cheque librado por la otra entidad por la suma exigida. La caja dio al ingreso la valoración oportuna —dos días hábiles después—, pero realizó la cancelación, con el consiguiente cargo en cuenta, ese mismo día, esto es, antes de la fecha de valoración del abono, produciéndose un descubierto en cuenta.

En opinión del Servicio, conocido como era que el ingreso del cheque por parte del reclamante perseguía la cancelación del préstamo hipotecario otorgado por la caja, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiese supuesto que esta entidad actuara de forma tal que las consecuencias de la demora producida por efecto de valoraciones lo hubiese sido —en todo caso— sobre la fecha de cancelación del préstamo, con aplicación del tipo de interés de este, en lugar de producir el descubierto en cuenta corriente, cuyo tipo es sensiblemente más elevado. Si, de ese modo, hubiera hecho coincidir ambas fechas, el descubierto nunca se hubiese producido, evitando el perjudicar innecesariamente a su cliente, y con ello beneficiarse de un descubierto injustificado.

El criterio sostenido por este Servicio es que la relación de confianza entidad-cliente no debe ser defraudada en detrimento de este y menos con actuaciones que rozan la mala fe.

VALORACIÓN:

Valoración incorrecta de un ingreso para amortización anticipada de préstamo.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 469/92.

El reclamante acudió al Servicio considerando que, tras la realización de varias amortizaciones anticipadas en el préstamo que mantenía con la entidad, los intereses que le estaban cobrando eran excesivos. Realizados los pertinentes cálculos matemáticos, tan solo se apreció una pequeña diferencia, a favor del reclamante, entre los intereses cobrados y los que correspondían. Sin embargo, en cuanto a la valoración dada a una de las entregas para amortizar parte del capital debido, resultó que no era la correcta, de conformidad con las normas de valoración que figuran en la normativa sobre la materia (anexo IV de la Circular n.º 8/1990).

Adeudo de un recibo de amortización de préstamo con fecha valor anterior al cargo.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE JEREZ DE LA FRONTERA.—Reclamación n.º 1451/92.

Se formuló reclamación porque el reclamante, que tenía domiciliado en su cuenta en la entidad reclamada el pago de los recibos de amortización de un préstamo concedido por otra entidad, observó que dichos recibos se cargaron con fecha valor anterior al adeudo mismo e incluso a la fecha de vencimiento del recibo. La entidad tan solo alegó que la fecha valor era la aplicada por la entidad emisora de los recibos.

El Servicio consideró que la entidad reclamada había actuado sin respetar la normativa que establecía que los recibos de carácter periódico, cuyo apunte en cuenta hubiera autorizado previamente el deudor, se cargarían con la misma fecha valor del adeudo. El hecho aducido por la caja de haber obrado inducida por la entidad emisora, habría de ser resuelto —en su caso— entre las entidades, pero en ningún caso debía ser trasladado al cliente ni podía suponer una vía para la transgresión de una norma de obligado cumplimiento.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

No comunicación previa de la variación del tipo de interés en préstamos.

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1387/92.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 854/93.

UNICAJA.—Reclamación número 929/93.

BANCO CENTRAL HISPANO-AMERICANO.—Reclamación número 1007/93.

Las entidades procedieron a incrementar el tipo de un préstamo hipotecario a interés variable —de acuerdo con los tipos de referencia— sin acreditar la imprescindible notificación a los prestatarios en la forma prevista en la escritura, y ello a pesar de las manifestaciones de los reclamantes, quienes aseguraron que tales comunicaciones jamás llegaron a su poder. De este modo, las entidades repercutieron a sus clientes las posibles incidencias padecidas como consecuencia del sistema de envío utilizado —al que los interesados eran ajenos—; proceder que no pudo ser considerado por este Servicio sino como contrario a las buenas prácticas y usos bancarios.

Entidad: BANKINTER.—Reclamación número 821/93.

En este supuesto, la entidad no comunicó previamente a su cliente el tipo de interés del préstamo concertado a tipo variable aplicable en cada período. Sin embargo, procedió a cargarle con notable retraso, respecto a la finalización del mismo, los importes correspondientes a la diferencia entre el tipo anterior y el vigente. Analizando su proceder, el Servicio apreció mala práctica bancaria, por cuanto el banco provocó con su actitud una evidente confusión en su cliente, en detrimento de la transparencia y completa información que deben regir las operaciones de la entidad con sus clientes.

No entrega de información solicitada.

Entidades: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 585/93, 312/93 y 256/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1074/92.

En estos casos, las entidades no facilitaron a sus clientes, en determinadas operaciones de crédito y préstamo, la información que les había sido solicitada expresamente; en concreto, el cuadro de amortización de un préstamo, así como la fórmula utilizada para el cálculo de los intereses; el importe exacto de la deuda mantenida con la entidad, así como su desglose; los plazos establecidos por la prestamista para la cancelación de las operaciones, llegando incluso a imponer unas cláusulas contractuales para realizar dicha cancelación faltas de claridad y que pudieron crear un importante grado de confusión; así como, por último, el desglose por conceptos de la cantidad entregada por el reclamante para cancelar su deuda.

El Servicio calificó dichas actuaciones como contrarias a las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que tales negativas, injustificadas, a aportar la información requerida vulneraron los principios de claridad y transparencia que en toda operativa bancaria, basada en la mutua confianza, deben pretenderse.

Falta de entrega de documento liquidatorio y tarifas de la entidad.

Entidades: FINANSSKANDING LEASING, S.A.F.S.A.—Reclamación número 522/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 688/93.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 847/92.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación número 9/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 571/93.

Los reclamantes expusieron en estos casos que, pese a sus múltiples solicitudes, las entidades se negaron a facilitarles un documento de liquidación de su deuda —o el entregado fue incompleto— donde constase el desglose por conceptos de la misma.

El Servicio consideró tal actuación de las entidades reclamadas como quebrantamiento de la obligación de facilitar a los clientes documentos liquidatorios completos y expresivos, incluyendo cuantos antecedentes sean precisos para que puedan comprobar la liquidación efectuada.

En el último caso referenciado, el reclamante acusó al banco de no facilitarle, al suscribir una póliza de crédito, las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, apuntando aquel en sus alegaciones que tan solo era exigible la existencia del tablón de anuncios previsto en la normativa bancaria. El informe del Servicio fue por ello desfavorable a la entidad, por no entregar de forma paralela a la formalización de la póliza de crédito, como resulta exigible, un ejemplar de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles o, en su defecto, la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de las comisiones y gastos aplicables a la operación concertada.

Entidad que no justifica documentalmente su proceder.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 890/93.

El reclamante planteó su queja, por una venta de valores de su propiedad realizada por la entidad reclamada sin su autorización. Igualmente denunciaba la aplicación de tipos de intereses más altos que los pactados en una póliza de crédito, así como la falta de información sobre la situación real de esta última. El banco tan solo alegó que estaba autorizado para efectuar la venta aludida en base a las cláusulas de compensación contenidas en la póliza.

Sobre esta cuestión —venta de los títulos— no pudo pronunciarse este Servicio, puesto que ninguna de las partes justificó la supuesta aplicación y las condiciones en que se realizó, calificando sin embargo como confusa la documentación aportada por el reclamante, así co-

mo poco transparente la actuación de la entidad, al no aportar al expediente documentación o explicación alguna que sirviera para comprobar las liquidaciones efectuadas y con ello, en definitiva, la verdadera situación de las operaciones denunciadas, apreciando el Servicio que con tal proceder la entidad había quebrantado las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Facturas incorrectas emitidas por la entidad. No remisión de documento requerido.

Entidades: FIAT LEASING, S.A.—Reclamación n.º 53/93.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 998/93 y 735/93.

En el primer caso, la sociedad Fiat Leasing emitió una factura, por cancelación de un contrato de arrendamiento financiero, por importe inferior a la suma realmente entregada por su cliente, alegando que la diferencia correspondía a la regularización de las cuotas por las modificaciones operadas en el tipo impositivo del Impuesto sobre el Valor Añadido durante la vigencia de la operación.

El Servicio estimó que la reclamada no había actuado correctamente al facturar por importe inferior al cobrado. En efecto, es exigible que las comunicaciones de amortizaciones se entreguen a los clientes con el máximo detalle, en aras a la consecución del mayor grado de transparencia que debe presidir la relación contractual, y de conformidad con la legislación vigente en cuanto al deber de expedir factura por la totalidad de la cantidad recibida.

En la segunda reclamación, el prestatario solicitó infructuosamente una factura pormenorizada por conceptos de los gastos de tasación (dietas, desplazamientos, etc.) en una operación de préstamo. En opinión del Servicio, si bien la entidad no estaba obligada a facilitar una factura pormenorizada de los gastos de tasación por conceptos, sí lo estaba a que en dicha factura constasen los datos necesarios para que su cliente calculase el importe de aquellos en base a las tarifas registradas, motivando el incumplimiento de estos requisitos el que la entidad no se ajustara a las buenas prácticas bancarias.

Por otro lado, se consideró como constitutivo de mala práctica bancaria la falta de remisión a este Servicio del documento en que se solicitaba el servicio de tasación, por cuanto suponía un incumplimiento de las obligaciones de custodia de documentos que establece la normativa sobre la materia, no permitiendo la exacta determinación de las responsabilidades y obligaciones de las partes derivadas de ese documento.

Por último, en el tercer caso, la entidad no facilitó a su cliente los datos precisos, a fin de que este pudiese realizar las comprobaciones en las liquidaciones periódicas del préstamo concedido por aquella.

Falta de entrega de documento contractual.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 40/92.*

CAJA DE AHORROS DE VITORIA Y ÁLAVA.—Reclamación número 601/92.

BANCO HERRERO.—Reclamación n.º 1022/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 740/92.

Los reclamantes suscribieron con las entidades diversos contratos de préstamo y crédito sin que estas últimas les hicieran entrega del documento contractual, conforme exige la normativa vigente en cada momento (Órdenes de 3 de marzo de 1987 y de 12 de diciembre de 1989), que imponía e impone a las entidades la obligación de hacer entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual suscrito por ambas partes, cuando sea solicitado por el cliente o cuando se refiera, entre otros, a los siguientes casos: apertura de cuenta corriente a la vista u operaciones de préstamo, crédito o depósito a plazo, siempre que su importe sea inferior a diez millones de pesetas. Alguna de las entidades admitió incluso la no localización de copia alguna del contrato, reconociendo así el incumplimiento del art. 30 del Código de Comercio sobre conservación de documentos mercantiles.

Cálculo de la tasa anual erróneo o inexistente.

Entidades: *BANCO DEL COMERCIO.—Reclamación n.º 424/92.*

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1391/92.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 749/93.

En los dos primeros supuestos, se estimó como contraria a las buenas prácticas y usos bancarios el cálculo de la tasa anual equivalente en unas operaciones de préstamo, pues no se hizo conforme a la formulación contenida en el anexo V de la Circular n.º 8/1990, de tal modo que la información suministrada podía incluso llegar a inducir a error en cuanto al coste efectivo de dichas operaciones.

Por otro lado, en el tercer expediente, dicha tasa anual no se incluyó —en contra de lo que dispone la normativa— entre la información que deben contener los recibos de préstamo dirigidos al prestatario.

Documentos contractuales incompletos.

Entidades: *FINAMERSA, E.F.S.A.—Reclamación n.º 766/92.*

FIAT FINANCIERA, S.A.E.F.—Reclamación n.º 760/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 795/92.

En los dos primeros casos, se formularon sendas reclamaciones en base a la disconformidad de los reclamantes con los tipos de interés o tasa de recargo recogidos en los contratos de financiación a comprador.

El Servicio estimó que los cálculos realizados por las entidades eran correctos, ajustándose a los respectivos documentos contractuales en su día suscritos. Ahora bien, ambas entidades vulneraron el principio de transparencia que debe regir la relación con sus clientes, al no figurar recogidos en el documento contractual, de forma explícita y clara, todos y cada uno de los extremos o requisitos exigidos en el número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989.

En el expediente tramitado contra el Banco Bilbao Vizcaya se alcanzó idéntico pronunciamiento, al no incluir la póliza de préstamo el tipo de interés al que se concertó la operación.

Órdenes verbales de disposición de crédito y cancelación de préstamo. Necesidad de acreditarlas por escrito.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE EXTREMADURA.—Reclamación número 538/92.*

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 111/92.

En el supuesto planteado contra la Caja de Extremadura, el reclamante dio orden verbal a la entidad para la cancelación de un préstamo mediante el traspaso de fondos de otras cuentas, una de las cuales estaba abierta a nombre de su esposa e hijos. Dicha orden no fue ejecutada por la entidad, la cual aseguraba que informó al cliente de que la orden debía cursarse por escrito por los titulares de las cuentas o sus representantes. Meses después, al percatarse del incumplimiento de dicha orden, el reclamante dio idénticas instrucciones también verbalmente, procediendo esta vez la entidad a la cancelación del préstamo con cargo a las cita-

das cuentas, sin justificar en modo alguno el cambio de actitud.

El Servicio consideró que no podía pronunciarse acerca de si la entidad había informado o no a su cliente de la necesidad de que la orden se cursara por escrito por los titulares de las cuentas, dadas las discrepancias existentes entre las manifestaciones de las partes. Por otra parte, se declaró que, en líneas generales, podía estimarse correcto tanto el que las entidades exigieran el cumplimiento de requisitos formales —órdenes escritas en este caso— para la realización de operaciones con su clientela, como la omisión de estas formalidades cuando existiera una relación especial de confianza. No obstante, en el presente caso, se consideraba contrario a las buenas prácticas bancarias el mantenimiento de posturas contradictorias en relación con una misma operación ordenada en sucesivas ocasiones por el cliente, sin que quedara justificado este cambio de actitud. Todo ello sin perjuicio de que hubiera sido aconsejable que la orden fuera dada por escrito, ya que el titular de la cuenta de ahorro cuyo saldo se traspasó, no era el propio reclamante, sino su esposa e hijos menores de edad, y aun sin dudar de que la representación de estos por el reclamante hubiese quedado debidamente acreditada ante la entidad, extremo este que no se discutía por las partes en el expediente.

En el otro caso, el reclamante, al que se le concedió una póliza de crédito instrumentada en una cuenta de crédito de carácter personal, presentó reclamación al haberse realizado por la entidad disposiciones en la misma sin su autorización. El banco alegaba la existencia de un acuerdo verbal con su cliente, por el cual dichos fondos se aplicarían a la financiación por parte de una sociedad, de la que aquel era socio, de la construcción de un inmueble; acuerdo que, según el banco, se llevó a cabo en la confianza de que posteriormente se firmase por el reclamante la correspondiente orden de transferencia.

El Servicio estimó que, si bien la actuación de la entidad se encontraba presumiblemente presidida por la buena fe, sin embargo, no se pudo determinar que esta se ajustase a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al no existir constancia documental de las operaciones y acuerdos llevados a cabo con su cliente.

NORMATIVA ESPECÍFICA

Inclusión en contrato de tipo de interés no ajustado a normativa en vigor en el momento de suscribirlo.

Entidad: CAJA RURAL VASCA.—Reclamación n.º 771/92.

El reclamante era titular de un préstamo hipotecario, en el que se preveía la revisión del tipo de interés

en función de la variación de otros tipos tomados como referencia. Llegado el momento de la revisión, y habiéndose suscitado problemas entre las partes acerca de cuál había de ser el tipo de interés aplicable a los sucesivos períodos, se solicitó el pronunciamiento del Servicio para su determinación.

El Servicio no emitió pronunciamiento al respecto por considerar que se trataba de la interpretación de cláusulas contractuales, materia que como ha venido sosteniendo repetidamente, es ajena a sus competencias, correspondiendo conocer de ella, en definitiva, caso de no alcanzarse un acuerdo entre las partes, a los tribunales de justicia.

No obstante, se detectó que la entidad había señalado como uno de los tipos de referencia el interés preferencial publicado para operaciones de préstamo hipotecario. Dado que en el momento de la celebración del contrato no existía tal concepto de preferencial, el Servicio estimó que su inclusión en el texto contractual conculcaba las buenas prácticas bancarias, por cuanto constituía un obstáculo a la transparencia y claridad de la operatoria bancaria, pudiendo dar lugar a erróneas interpretaciones.

La entidad quebranta un convenio de subvención de tipo suscrito con un organismo público.

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 1329/92.

El reclamante expuso su disconformidad con el modo utilizado por la entidad para aplicar el importe de la subvención recibida como ayuda económica de un préstamo hipotecario suscrito con la misma, al hacer efectiva la subvención en la fecha en la que se recibieron los fondos y no desde el inicio de la operación, tal como se establecía en el convenio suscrito entre la entidad y el organismo público que subvencionaba.

La entidad reclamada alegó que las normas bancarias usuales suponen que hasta que la ayuda no fuese transferida al banco, no procedía su incorporación al préstamo.

Este Servicio estimó contrario a los buenos usos y prácticas bancarias la postura del banco de no ajustarse a los términos establecidos en el convenio por el que debía regirse la operación, perjudicando de ese modo a su cliente, y posteriormente escudarse en una serie de normas bancarias que no venían al caso ni eran de aplicación al supuesto concreto.

Contratos de financiación a comprador de automóviles.

Entidad: *G.M.A.C. ESPAÑA, S.A. DE FINANCIACIÓN.—Reclamaciones números 990/92 y 1296/92.*

En estos dos supuestos planteados contra la misma entidad, el Servicio emitió informes desfavorables a ella, por dos razones distintas. En el primero, por el hecho de que en la redacción del contrato de financiación de la compra de un vehículo se observase que el porcentaje de recargo incluido en el documento no estaba obtenido de acuerdo con la fórmula que para la equivalencia financiera señalaba la Orden Ministerial de 23 de marzo de 1982, vigente en aquel momento para este tipo de transacciones.

En el segundo caso, el contrato de financiación se pactó con posterioridad al día 1 de julio de 1990, por lo que la normativa aplicable —Orden de 12 de diciembre de 1989— era la misma que para el resto de entidades de crédito, sin que la entidad cumpliera las exigencias que, en cuanto a información que debe contener el documento contractual, impone aquella.

CONDICIONES CONTRACTUALES.

Demora en la puesta a disposición del cliente del montante de un préstamo.

Entidad: *CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación número 9/93.*

La entidad no abonó en la cuenta de su cliente el importe del préstamo que le había concedido hasta 54 días después de la fecha de la firma de la póliza, a pesar de que la condición particular del préstamo fijaba claramente que la entrega de la suma tendría lugar en la fecha de formalización del contrato.

Como justificación a la demora en la entrega, la caja adujo la negativa del prestatario a suscribir Cédulas Hipotecarias de la entidad, «condición normal en este tipo de préstamos», sin que tal condición figurase entre las pactadas en póliza. A ello se sumaba el que se tratase de un préstamo de finalidad social, para la conversión de desempleados en trabajadores autónomos.

Tal práctica —refutada como contraria a la normativa de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios— supone el que la entidad coloque a su cliente en la difícil tesitura de exigirle condiciones no pactadas, incumpliendo cláusulas contractuales si quiere disponer del préstamo concedido y provocando, además, con ese proceder, que se desvirtuara la tasa anual equivalente incluida en la póliza.

Cobro de los intereses y amortizaciones de un préstamo en fechas distintas a las pactadas.

Entidad: *CAJA RURAL DE BURGOS.—Reclamación n.º 440/93.*

El reclamante se mostró en desacuerdo con la actuación de la entidad, la cual procedió al cobro de los intereses de un préstamo en fechas anteriores a las pactadas, haciendo lo mismo con las amortizaciones del capital.

La entidad, así como su propio defensor del cliente, reconoció los hechos, pero entendió que al haberse calculado los intereses siempre sobre el débito existente, no se le causó perjuicio al prestatario.

El Servicio estimó que la entidad reclamada quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, al no ajustar su actuación a las condiciones pactadas. Contrariamente a lo manifestado por la entidad, aun cuando los intereses fueron en todo momento calculados sobre los débitos del préstamo, con lo cual no se cobraron de más, era evidente la concurrencia de un perjuicio para el interesado, pues el anticipo de un pago supone un lucro cesante para el mismo y, por consiguiente, un tipo anual equivalente superior al resultante, conforme a lo pactado.

El documento contractual recoge condiciones distintas a las que la entidad sostiene haber pactado con sus clientes.

Entidad: *CAJA DE AHORROS DE GUIPÚZCOA Y SAN SEBASTIÁN.—Reclamaciones n.º 1391/92, 1394/92, 1396/92, 1397/92, 1398/92, 1399/92, 1400/92, 1401/92, 1402/92, 1403/92, 1404/92, 1405/92, 1406/92 y 1407/92.*

Los reclamantes se dirigieron al Servicio de Reclamaciones exponiendo que cada uno de ellos había suscrito un contrato de préstamo personal por un determinado importe, ajustados a las condiciones contenidas en cada uno de los contratos. El principal del préstamo no les fue abonado, sino que se transfirió a la cuenta de la empresa en la que trabajaban los reclamantes. Al no recibir tales cantidades, los prestatarios suspendieron el pago de las cuotas, razón por la que la entidad procedió al bloqueo de sus cuentas, con el consiguiente embargo material de sus nóminas.

Frente a ello, la entidad sostenía que los préstamos formaban parte de una operación unitaria de financiación —para la viabilidad de la empresa en la que trabajaban los reclamantes, que atravesaba graves dificultades económicas—, y que por ello, conforme a lo acor-

dado, se había transferido el principal de los préstamos a la misma.

El Servicio consideró que no era materia propia de su competencia valorar la documentación aportada por la entidad en apoyo de sus manifestaciones, ni determinar el alcance y contenido del contrato suscrito mediante el análisis de las circunstancias concurrentes, ya que todo ello correspondía a los tribunales de justicia; pero que, no obstante, la entidad había obrado en contra de las buenas prácticas bancarias y con manifiesto abuso de su posición dominante, al recoger en el contrato condiciones distintas a las que manifestaba haber pactado con sus clientes, lo que repercutía gravemente en la seguridad del tráfico mercantil, posibilitando el surgimiento de discrepancias y, en definitiva, el incumplimiento del tenor contractual, lo cual conduce a una evidente inseguridad jurídica cuyas consecuencias rebasaban el ámbito de actuación del Servicio.

Condiciones confusas en préstamo hipotecario.

Entidad: BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 846/93.

La cuestión planteada se refería a cuál debía ser el mes del Boletín estadístico del Banco de España que debería tomarse para efectuar la variación del tipo de interés aplicable a un préstamo hipotecario suscrito entre las partes en fecha 15-2-1989, y en el que figuraba estipulado que el «préstamo se establece por plazo de veinte años a partir de 1-3-1989», y que pasado el primer año el interés «será modificado al alza o a la baja por períodos anuales, aplicando como nuevo tipo mensual el que resulte de dividir entre doce, el que figure en el Boletín estadístico del Banco de España, publicado dos meses antes de la fecha que corresponda efectuar la revisión». Tanto prestamista como prestatario mantenían posiciones divergentes acerca de si el aplicable era el publicado en el boletín de un mes o del anterior.

El Servicio, con independencia de que la interpretación de las cláusulas contractuales era competencia de los tribunales, consideró contrario a los principios de claridad y transparencia y a las buenas prácticas bancarias, el establecimiento en un contrato de préstamo de una cláusula que regulase la variación del tipo de interés como la controvertida en este expediente, de la que no se desprendía con precisión los parámetros sobre los que debía girar tal revisión, lo que conducía a que la entidad y el propio defensor del cliente se vieran precisados a interpretar su contenido con anterioridad a su aplicación, lo que no podía considerarse correcto, ya que incluso, podría suponer el dejar a su arbitrio el

cumplimiento, lo que pugna con lo dispuesto en el artículo 1256 del Código Civil.

Plazo de preaviso insuficiente para modificación de tipo de interés en préstamo.

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 507/93.

Ante la modificación del tipo de interés de un préstamo que se hizo efectiva después de transcurrido el plazo contractualmente establecido, el reclamante mantenía que la modificación no le había sido comunicada ciñéndose a lo estipulado, por lo que solicitaba su no aplicación.

La entidad aportó copia de una carta dirigida al prestatario dos días antes de la fecha señalada contractualmente para comunicar la modificación, entendiendo que la aplicación efectiva de la misma en fechas posteriores no supuso sino un beneficio para el interesado.

El Servicio, sin poder resolver la discrepancia existente en cuanto a si se produjo o no dicha comunicación y si la misma se realizó en plazo, coincidió con lo expuesto por la entidad en que la no aplicación efectiva de la modificación hasta fechas posteriores a la en principio indicada redundó en un inicial beneficio para el interesado. Ahora bien, el hecho de que en el documento contractual se fijase como plazo de preaviso para comunicar la modificación, el del día hábil anterior a la misma, fue considerado por el Servicio como insuficiente, por lo que no se consideró el mismo ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios, pues la normativa aplicable establece que tales modificaciones deben ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación.

Contrato de seguro de incendios de inmueble hipotecado.

Entidad: BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 735/93.

El reclamante se subrogó en un préstamo hipotecario que la entidad tenía concedido a la promotora de la vivienda que había adquirido, constando, entre otras obligaciones, atender el pago de los recibos de un seguro de incendios sobre el inmueble hipotecado.

El prestatario solicitó el cambio de sociedad aseguradora a otra más afín a sus intereses, rechazando el banco dicha solicitud en base a que la nueva póliza aseguraba un capital ligeramente inferior a la entonces vigente; ello a pesar de la considerable amortización de capital que el interesado acababa de realizar. Conse-

cuentemente, la decisión de la entidad no se consideró ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios, por ser totalmente injustificada, habida cuenta de que el riesgo para la entidad, tras la amortización llevada a cabo, se había reducido en mayor medida que el capital que se pretendía asegurar y que ella consideró insuficiente.

INTERESES.

Períodos liquidatorios abusivos.

Entidad: *BILBAO BIZKAIA KUTXA.—Reclamación n.º 758/92.*

La entidad concertó con su cliente tres operaciones de préstamo, en cuyos contratos se incluía una cláusula, a tenor de cuyo contenido las citadas operaciones devengaban intereses, en favor de la caja, desde el primer día del mes en que fuese recibido por el prestatario el importe del préstamo hasta el último día del mes en que este fuese reintegrado, en lugar de únicamente por los días en que los fondos hubiesen estado en manos del interesado.

El Servicio estimó que, si bien las liquidaciones de intereses se realizaron correctamente, si nos atenemos estrictamente a lo pactado, no se puede estimar ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios la inclusión de la cláusula citada anteriormente, por cuanto supone la percepción de intereses durante períodos en los que aún no se ha recibido el capital prestado, o ya ha sido reintegrado, lo cual, además de generar confusión con relación al interés efectivamente aplicado, resulta claramente abusivo, contraviniendo en consecuencia, los principios de claridad, transparencia y mínima equidad que informan la normativa vigente y deben presidir las relaciones entidad-cliente.

Cálculo incorrecto de las cuotas periódicas, comprensivas de capital e intereses, a satisfacer para la amortización de préstamos:

Entidad: *CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamaciones n.º 803/92 y 77/93.*

En estos casos, el Servicio consideró que el sistema utilizado por la entidad para calcular las cuotas de amortización de unos préstamos, no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias, por dos motivos:

1.º— En primer lugar, se calculaba un canon anual, para lo que se utilizaba una fórmula que solo se considera adecuada, desde el punto de vista de la matemática financiera, para aquellas operaciones en las que los

intereses correspondientes a cada período se pagan a la terminación de este, es decir, por vencido, cuando en los casos analizados se había pactado el pago de intereses por anticipado.

2.º— El canon anual así calculado, se dividía entre el número de pagos periódicos anuales (doce, si los pagos son mensuales). Tal operativa tenía como efecto que se pagaran intereses por cantidades que ya se habían amortizado.

Entidad: *UNICAJA.—Reclamación n.º 588/93.*

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en la liquidación de intereses del préstamo que tenía concedido el reclamante, al aplicar al semestre liquidado la mitad del interés real anual en lugar del interés semestral equivalente a ese tipo anual, práctica de la que se derivaba un evidente perjuicio para el prestatario.

Variación de tipo en préstamo referido a normativa derogada o inaplicable.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 849/92.*

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 1460/92.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 93/92.

En el primero, el reclamante mostró su desacuerdo por el tipo de interés aplicado a un préstamo hipotecario suscrito en 1982, por considerar que no se le había aplicado la cláusula que establecía la posibilidad de variación del tipo. La entidad alegaba que no se habían producido las circunstancias que dicha cláusula contemplaba.

El Servicio estimó, a la vista de la escritura, como no constitutiva de una buena práctica bancaria la actuación de la entidad, al incluir en el clausulado del contrato una condición referida a una normativa ya entonces derogada —por lo tanto inaplicable—, quebrantando de ese modo los principios de claridad y transparencia que inspiran las normas en vigor y que tratan de evitar, precisamente, situaciones de confusión respecto a las operaciones concertadas, garantizando que la clientela conozca con exactitud las condiciones en las que contrata.

Idéntica conclusión se alcanzó en el siguiente expediente referenciado, en el que la entidad aludía en el clausulado de la escritura de préstamo, a normativa igualmente derogada en el momento de formalización de la operación.

En el tercer supuesto, el Servicio estimó contrario a las buenas prácticas bancarias el que la entidad —al concertar un préstamo con su cliente— estableciese diversas cláusulas contractuales que fijaban un índice de referencia del tipo de interés inaplicable desde su origen, por ser inexistente en el momento de la firma del contrato. Consecuentemente, y sin perjuicio de reiterar que la determinación de cuál fuera el tipo concretamente aplicable a la operación correspondía en exclusiva a los tribunales de justicia, el Servicio consideró que el establecimiento de cláusulas contractuales inaplicables desde su inicio constituye un obstáculo evidente a la transparencia y claridad que deben presidir la actividad bancaria, ya que ello puede dar lugar a erróneas interpretaciones acerca del contenido del contrato.

Desequilibrio entre tipo de interés de operación de activo y pasivo, estando la entidad autorizada a compensar.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamaciones n.º 932/92 y 176/93.*

BANCO HERRERO.—Reclamación n.º 1022/92.

Las entidades reclamadas aplicaron intereses de mora a unos préstamos y créditos respectivamente, cuando los interesados tenían en ellas unos depósitos en cuenta por los que apenas obtenían remuneración, en simple comparación con los de mora, concurriendo la circunstancia de que estaban autorizadas en los respectivos contratos para compensar los saldos deudores con los acreedores del mismo titular.

El Servicio estimó que era constitutiva de una mala práctica bancaria permitir la situación de desequilibrio que se producía al cobrarse la entidad intereses de mora por operaciones de activo netamente superiores a los que estaba retribuyendo al mismo individuo en operaciones de pasivo, cuando estaba autorizada la entidad para compensar automáticamente saldos que equilibrarían la situación.

Cobro de intereses en cancelaciones anticipadas de préstamos.

Entidades: *UNICAJA.—Reclamación número 516/92.*

BANSANDER DE FINANCIACIONES.—Reclamación número 1129/92.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 511/93.

Los tres supuestos se referían a entregas de efectivo llevadas a cabo por el interesado, a fin de realizar una

cancelación parcial anticipada de su préstamo. Las entidades, sin embargo, demoraron la aplicación de los fondos a su finalidad, alegando, en los dos primeros casos, que solo existían unos días prefijados para realizar tales cancelaciones, pasados los cuales debía esperarse al vencimiento de la siguiente cuota; y en el tercero, que era potestad de la entidad admitir o no reembolsos parciales.

El Servicio estimó improcedente el cobro de intereses por el período que mediaba hasta que se hacía efectiva la cancelación parcial, por dos motivos principales: no figurar en el clausulado de los contratos y ser contrario a una mínima y justa reciprocidad.

Retención de fondos por la entidad como garantía de obligaciones de su cliente y cobro de intereses improcedente.

Entidades: *BANCO NATWEST ESPAÑA, S.A.—Reclamación n.º 1068/93.*

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 447/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamaciones n.º 349/93 y 656/93.

En el primer supuesto, la entidad había acordado conceder un préstamo hipotecario a su cliente, pero sin embargo no le entregó la totalidad del capital concedido, sino que retuvo más de la cuarta parte para garantizar la cancelación registral de unas cargas que gravaban la finca hipotecada. Hasta el momento en el que los gravámenes fueron cancelados, la entidad percibió intereses por todo el capital acordado inicialmente. El banco reconoció los hechos expuestos, afirmando que con el dinero retenido constituyó un depósito que entregaría a su cliente tan pronto como la finca apareciera libre de las cargas anteriores.

El Servicio estimó que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al percibir intereses sobre la cantidad no dispuesta del préstamo, consignada en garantía del levantamiento de las cargas existentes. Fue ella quien impuso tal garantía desde su posición dominante en la operación, por lo que no se consideró apropiado que dictando a su cliente tal medida, se lucrara de ese capital retenido.

Similar pronunciamiento se alcanzó en el segundo caso, en el que el banco, como requisito imprescindible para tramitar un préstamo, exigió que su cliente constituyese un depósito previo no remunerado. Tal práctica, que merece los mismos calificativos expuestos en la reclamación anterior, suponía un evidente abuso de la entidad, pues, mediante un patente encarecimiento del

préstamo, desvirtuaron el coste efectivo de la operación.

En el tercer caso, la entidad, al practicar una liquidación anticipada de un préstamo, adeudó a su cliente comisiones e intereses por sobregiro, sin que en opinión del Servicio procediese tal cargo, al no existir ese descubierto, sino tan solo cierta demora en el pago de intereses y comisiones liquidadas, a lo que, según lo estipulado en el contrato, cabría únicamente cobrarle cuatro puntos porcentuales sobre el interés pactado.

Por último, hacemos referencia a un supuesto en el que se alcanzó un pronunciamiento desfavorable a la entidad, por adeudar a su cliente un tipo de interés y una comisión por excedido en cuenta de préstamo superiores a los pactados en la póliza. A ello se sumaba el que los extractos de liquidación remitidos no cumpliesen todos los requisitos de información que la normativa impone al efecto —conceptos, bases, tipos de cálculo, etc.—.

GRUPO II.—OPERACIONES PASIVAS

INTERESES.

Modificación del tipo de interés en cuenta corriente.

Entidad: BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 1253/93.

La cuestión planteada en el presente supuesto se centraba en determinar el procedimiento de modificación del interés pactado en una cuenta corriente, partiendo de lo dispuesto en las condiciones contractuales y en la normativa de disciplina bancaria.

El contrato de cuenta corriente suscrito por el reclamante establecía que «las variaciones serán comunicadas a los titulares mediante anuncios en las propias sucursales con una anticipación no inferior a 15 días sobre la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones, renunciando el titular a cualquier otro plazo que normativamente pudiera corresponderle».

Este contrato se manifestaba como vigente entre las partes, por lo que se estimó que la entidad debería atenerse a las condiciones pactadas en cuanto estas no contradijesen la normativa en la materia.

Esta normativa está constituida por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 (BOE del 19) y la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, dictada en su desarrollo. Esta última prevé que en los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés podrá también ser realizada mediante la publicación de las

nuevas condiciones, en el *tablón de anuncios* de las oficinas abiertas al público, situado en lugar destacado, durante los *dos meses siguientes* a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese período de tiempo. (No se admiten posibles renunciaciones a este plazo.) Sin perjuicio de lo anterior, se establece que la información sobre modificaciones deberá facilitarse a la clientela afectada en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Dejando a un lado la valoración y determinación de la eficacia de las cláusulas y pactos contractuales, lo que no corresponde hacer al Servicio sino, en su caso, a los tribunales de justicia, se estimó que, en el caso objeto de la presente reclamación, la entidad debió haber comunicado al titular de la cuenta la prevista variación en la forma pactada en el contrato suscrito, esto es, mediante los anuncios en las propias sucursales del nuevo tipo de interés, y en cuanto al plazo, tal como dispone la normativa referida, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlo hasta transcurrido ese plazo, puesto que es irrenunciable, según aquella.

Además, y sin perjuicio de lo anterior, la entidad debió facilitar a su cliente la información sobre dicha modificación en la primera comunicación que dirigiera en el marco de su relación contractual.

No habiéndolo hecho así el Banco Popular Español, en este caso, y dejando a un lado otras consideraciones, no pudo estimarse que su actuación, desde la perspectiva de las buenas prácticas y usos bancarios, se ajustara a sus exigencias.

Entidad: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación número 195/93.

La entidad modificó unilateralmente el tipo de interés inicialmente pactado, sin atenerse al sistema previsto en la normativa vigente ni al clausulado del contrato suscrito por el reclamante, pues en este se prevía, en cuanto al sistema de notificación a la clientela de tales modificaciones, que debía ser mediante comunicación escrita. La entidad no mencionaba tal comunicación, ni su cliente parecía haberla recibido. Se refería en cambio, a una nota expuesta en el tablón de anuncios de las sucursales.

En opinión del Servicio, la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, pues, de conformidad con la normativa sobre la materia, la notificación directa al titular de la cuenta, pactada en el contrato, no se puede sustituir por la publicación en el tablón de anuncios, si ello no está previsto expresamente, como no lo estaba

en este caso. Máxime cuando no había variado el tipo al que se hacía referencia en el mismo, que era el básico del Banco de España —el 8 % anual desde la Orden de 23 de julio de 1977—.

Entidad: CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 730/92.

La entidad modificó en dos ocasiones el tipo de interés remuneratorio de los depósitos de su cliente, sin que acreditara ante el Servicio haber efectuado la preceptiva comunicación previa al titular del modo previsto en el contrato. Ni siquiera señaló el banco cuál de los diversos sistemas optativos que para realizar la comunicación le ofrecía el contrato, era el que había utilizado.

En definitiva, al no existir justificación documental de la comunicación y siendo esta negada por el reclamante, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a los buenos usos y prácticas bancarias.

Modificación del tipo de interés en imposiciones a plazo fijo.

Entidad: BANCO DE FOMENTO.—Reclamaciones n.º 112/92 y 752/92.

La entidad reclamada rebajó los tipos de interés aplicables a dos imposiciones a plazo fijo de las que eran titulares los reclamantes, alegando, sin acreditarlo, que lo comunicó previamente a aquellos mediante el envío de una carta. Los reclamantes consideraban que tal modificación incumplía lo pactado en el contrato, en cuanto al interés remuneratorio.

En ambos casos, resultaba evidente el derecho de la entidad a modificar el tipo aplicable que estaba pactado contractualmente, sin más limitación que la previa comunicación individual al cliente con un mínimo de quince días de antelación, a fin de que en dicho plazo pudiera optar por la cancelación de la operación si las nuevas condiciones no le interesaban.

El banco alegaba, sin acreditarlo, que comunicó fehacientemente a los reclamantes, mediante carta, la modificación a la baja de los tipos de interés de ambas imposiciones, y añadía que dicho extremo podía comprobarse mediante la declaración del propio reclamante. Sin embargo, nada decía el reclamante sobre este punto, sin que, a juicio del Servicio, pudiera deducirse del texto de la reclamación el efectivo envío de la carta.

Con carácter general, el Servicio ha mantenido que siempre que fuera exigible a la entidad la prueba de sus manifestaciones para acreditar su actuación, existiendo

discordancia con su cliente, no podría estimarse que aquella se ajustara a las buenas prácticas bancarias si faltara la prueba documental correspondiente, salvo que existieran circunstancias especiales que permitiesen llegar a la solución contraria, que en el presente caso no se apreciaban. En consecuencia, y dado que a la vista de la documentación obrante en el expediente, por las razones expuestas y en defecto de prueba en contrario, no constaba acreditado que la entidad hubiera avisado a sus clientes de la modificación de los tipos de interés, no se estimó que la variación operada se ajustase a las buenas prácticas y usos bancarios.

Modificación del tipo de interés en cuenta ahorro del emigrante.

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE ORENSE.—Reclamación número 117/92.

La entidad redujo en sucesivas ocasiones el tipo de interés aplicable a la cuenta de ahorro del emigrante, titularidad del reclamante. El documento contractual de la referida cuenta señalaba que la misma se regía por las condiciones establecidas en el Real Decreto 1222/1977, de 13 de mayo, que figuraba al dorso de la solicitud.

El Real Decreto citado establecía en su artículo sexto, que «los saldos de estas cuentas devengarán el tipo básico de interés de redescuento del Banco de España, incrementando en dos puntos».

En las normas sucesivamente dictadas sobre este tipo de cuentas, se mantuvo igual redacción respecto al tipo de interés, hasta llegar a la Orden Ministerial de 17.1.81, en la que se establecía que el tipo no podría exceder del máximo del 10 %.

La Orden de 27 de abril de 1987 fijó como nuevo criterio el de la necesidad de pacto de las entidades con sus clientes para la fijación del tipo de interés aplicable a estas cuentas. En consonancia con las mismas, ya ha declarado reiteradamente este Servicio que no se ajusta a las buenas prácticas bancarias la reducción por la entidad del tipo de interés aplicable a la operación de que se trate, si no cuenta con el consentimiento de la otra parte contratante, pues dicha legislación se refiere claramente a un pacto en tal sentido, pacto que no constaba en el caso concreto.

Por todo ello cabía concluir que, al margen de la validez jurídico-civil que quepa atribuir a la iniciativa de la Caja de Orense de modificar el tipo de interés, lo cual no corresponde evaluar al Servicio de Reclamaciones sino a los tribunales de justicia, tal iniciativa y el mantenimiento de la postura adoptada contradicen la

buena fe, el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes y la respetuosa llevanza del negocio bancario que exigen las buenas prácticas bancarias, ya que ha situado a una de las partes contratantes a merced de las alteraciones que arbitrariamente ha decidido la otra introducir.

En esta línea conviene puntualizar que no se estimaron suficientes las alegaciones de la entidad, afirmando, sin acreditarlo, haber comunicado las variaciones del tipo de interés a su cliente.

Modificación de interés por descubierto sin existir el mismo.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 1052/92.

El reclamante recibió un documento de «información a efectos fiscales» en el que figuraba que le habían adeudado intereses en su libreta de ahorros, la cual en ningún momento había presentado saldo deudor. La entidad, sin acreditarlo en modo alguno, manifestó a su cliente, y después a este Servicio, que el descubierto se había producido «por las disponibilidades de saldo», de lo que podría deducirse que eran consecuencia de la aplicación de las normas de valoración.

El Servicio estimó, que a la vista de la fotocopia de la libreta, no se podía afirmar que se hubieran producido descubiertos ni siquiera por aplicación de las normas de valoración, ya que el dato fecha-valor no figuraba en la libreta.

Por consiguiente, la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente unos intereses por descubierto sin justificar su devengo ni ante el cliente ni ante el Servicio, tras la interposición de la correspondiente reclamación.

Cobro de intereses por descubierto sin pacto al respecto.

Entidad: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 345/93.

El reclamante expuso que la entidad le informó —verbalmente, al abrir una cuenta corriente— de las condiciones en caso de domiciliación de la nómina, entre las que estaba la posibilidad de obtener un anticipo sin intereses. Sin embargo, al pretender solicitar dicho anticipo, le manifestaron que le cobrarían intereses, facilitándole el folleto donde figuraban las tarifas de intereses y comisiones aplicables a la clientela.

En la copia de las condiciones generales del contrato suscrito por las partes, se establecía en su cláusula

primera, que el tipo de interés aplicado a los posibles saldos deudores sería el estipulado en cada momento para las cuentas corrientes. No se hacía mención al tipo aplicado, en contra de lo preceptivo, sino una simple remisión genérica a las tarifas.

Por este motivo, la no inclusión en el contrato del tipo aplicable a los descubiertos en cuenta, el Servicio consideró el proceder de la entidad contrario a las buenas prácticas bancarias, así como a los principios en que se inspira la normativa sobre la materia.

COMISIONES.

Comisiones de mantenimiento, administración o inactividad de cuentas que no estaban previstas en el documento contractual y se aplican sin previo aviso.

Contratos anteriores a 1 de marzo de 1989.

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 666/92, 870/92, 366/93 y 418/93.

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 1033/92.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 975/92 y 1181/92.

CAJA POSTAL.—Reclamaciones n.º 171/92 y 191/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamaciones n.º 345/92 y 575/92.

BANCO DE MADRID.—Reclamación n.º 1141/93.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.—Reclamación n.º 1294/92.

BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 1230/92.

En todos los casos referenciados, las entidades adeudaron a sus clientes, sin previo aviso y a partir de un determinado momento, unas cantidades en concepto de comisión por mantenimiento, administración o inactividad de sus cuentas, dándose el caso de que si bien dichas comisiones estaban registradas en el Banco de España, su adeudo no estaba pactado en el contrato.

El Servicio de Reclamaciones, siguiendo la pauta marcada en informes anteriores, de la que son fiel reflejo las memorias de los años precedentes, entendió que el mantenimiento de una cuenta bancaria no puede considerarse aisladamente del contrato que la genera, sino que tiene lugar o se produce por el mero hecho de su existencia como un elemento intrínseco al mismo,

por lo que debe entenderse aceptado por el cliente el mantenimiento de la cuenta mientras subsista dicho contrato, pudiéndose estimar que la entidad está legitimada para aplicar las comisiones tarifadas.

Ello no obstante, se estimó que no se ajusta a las exigencias de las buenas prácticas bancarias el adeudar al cliente unas comisiones de mantenimiento, administración o inactividad de cuenta sin estar específicamente pactadas en el contrato, ni en el momento de su suscripción ni posteriormente y sin que, al menos, se hubiera avisado previamente al cliente de la inclusión de dichas comisiones en las tarifas y de la decisión unilateral de la entidad de proceder a adeudarlas. De este modo, el cuentacorrentista hubiera tenido conocimiento de las nuevas comisiones aplicables a su contrato y hubiera podido obrar en consecuencia.

En una de las reclamaciones, además, la cuenta estaba abierta en 1932, y se daban unas circunstancias que hacían que estuviera incurso en las condiciones que permitían calificarla en lo que la legislación vigente define como «bienes abandonados», según el Real Decreto-Ley 1092/1988. Esta norma, en su artículo 29.2, establece que «son bienes abandonados por su titular, y como tales, pertenecientes al Estado, los valores, dinero y demás bienes muebles constituidos en depósito, voluntario o necesario, en toda clase de sociedades de crédito o entidades financieras, respecto de los cuales y en el plazo de 20 años no se haya practicado gestión alguna por los interesados que implique el ejercicio de su derecho de propiedad. Este mismo régimen es aplicable a los saldos de cuentas corrientes abiertas en los referidos establecimientos o entidades».

Por tanto, y como consecuencia de lo anteriormente expuesto, el banco tenía la obligación legal de hacer revertir al Estado el saldo de la cuenta, al haber cumplido la misma 20 años de inactividad, por lo que se estimó que no procedía el cobro de comisiones por una cuenta cuyos fondos debieron ser ingresados en el Tesoro en la forma establecida en la legislación vigente sobre la materia.

Contratos posteriores a 1 de marzo de 1989.

Entidades: *BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 613/92.*

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 972/92.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 102/93.

BANCO DIRECTO.—Reclamación n.º 18/93.

En estos casos, los reclamantes manifestaban su conformidad con el adeudo de comisiones de manteni-

miento, administración u otras similares, cuando el cobro de las mismas no estaba previsto en el contrato, celebrado con posterioridad a la entrada en vigor de la normativa de disciplina constituida por la OM de 3 de marzo de 1987, modificada por la de 16 de junio de 1988, así como la vigente OM de 12 de diciembre de 1989 y la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre.

De esta normativa se desprende, para que sea posible la aplicación de comisiones por las entidades, la necesidad de cumplir ciertos requisitos previos: que se hallen recogidas en sus tarifas registradas en el Banco de España, que respondan a un servicio efectivamente prestado y consentido por su cliente, y en el caso de operaciones activas o pasivas en que intervenga el tiempo, que las mismas consten expresamente en los documentos contractuales relativos a las operaciones formalizadas —en el de cuenta corriente, en el presente caso—.

Por todo ello, el Servicio entendió que las entidades actuaron inadecuadamente al imponer al reclamante, en cada caso, sin su consentimiento, unas comisiones no pactadas antes de su aplicación. Ciertamente, las buenas prácticas bancarias hubieran exigido al menos una información previa al interesado —con antelación razonable a su aplicación— de las referidas comisiones, así como de los derechos de que gozara el cliente ante esta aplicación, comunicación que no constaba se hubiera realizado.

Modificación de las comisiones previstas.

Entidad: *CITIBANK ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 451/92, 924/92 y 850/93.*

En estas reclamaciones, la entidad preveía en el contrato el adeudo en la cuenta corriente, en concepto de gastos de mantenimiento, administración y gestión, la cantidad que en cada momento tuviera establecida como cuota de gastos por ese concepto.

No mencionaba, sin embargo, el procedimiento de establecimiento o modificación de esas cuotas, ni los derechos de los clientes cuando estas se produjeran.

Ateniéndose al contenido de la normativa de disciplina bancaria, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al aplicar una comisión modificada, sin haber notificado personalmente a su cliente con la antelación razonable suficiente para que este pudiera actuar en consecuencia.

Este criterio fue el sostenido incluso en los casos en que los contratos eran anteriores a la citada normativa, por cuanto esta previó la necesidad de que los nuevos

criterios quedaran expresamente recogidos en los documentos contractuales, estableciendo un plazo hasta el 1 de enero de 1993 para ajustar el contenido de los contratos de fechas anteriores a sus preceptos, y ponerlos a disposición de los titulares (norma vigesimoctava, número dos, de la Circular 8/1990).

Comisiones de mantenimiento y administración cobradas en cuenta abierta por exigencia de la entidad, para domiciliar pagos de un préstamo.

Entidades: *BANCO DE FOMENTO.—Reclamación n.º 854/92.*

CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 1081/93

CAJA POSTAL.—Reclamación número 348/92.

CITIBANK ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 472/92 y 1412/92.

Los reclamantes discrepaban con unas comisiones de mantenimiento y/o administración que había adeudado la entidad en la cuenta abierta para atender las cuotas de un préstamo concedido por la misma.

El Servicio ha tenido ocasión de señalar con anterioridad, como presupuesto necesario para el devengo de comisiones, la concurrencia de la prestación de un servicio interesado y aceptado por el cliente, y en estas reclamaciones resulta de suma importancia el hecho de que fuera la misma entidad la que requiriera al interesado para que tuviese abierta cuenta domiciliaria de los recibos del préstamo, la cual, según los extractos, no reflejaba otros movimientos que los ingresos para hacer frente a los subsiguientes cargos de las cuotas del préstamo. Al cobrar periódicamente unos ciertos importes fijos en concepto de administración y mantenimiento de cuenta, se estaría imponiendo al prestatario el pago de unas sumas obligatorias, que no se tuvieron en cuenta al suscribir el préstamo, ni por tanto en las condiciones financieras —tales como la tasa anual equivalente— del mismo. Ciertamente, la situación planteada conduce al absurdo de que el cliente pague por cumplir una obligación —apertura de cuenta para facilitar la gestión del banco—, que este le impuso en interés propio y no en el del cliente, siendo ello claramente contrario al principio de reciprocidad, y a las buenas prácticas y usos bancarios.

Comisiones por descubierto sin que exista el mismo.

Entidad: *CAJA POSTAL.—Reclamación número 103/93.*

El reclamante no estaba conforme con unas comisiones por descubierto cobradas por la entidad, lo que,

en efecto, se estimó por el Servicio contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto no quedó acreditado que hubiera existido descubierto alguno en la cuenta.

Comisión de descubierto por valoración.

Entidades: *BANCO 21.—Reclamación número 638/92.*

BANCO CENTRAL HISPANO-AMERICANO.—Reclamación número 1018/93.

Las entidades cobraron unas comisiones sobre el saldo máximo contable deudor de las cuentas de los reclamantes, originados por valoración.

La procedencia del cobro de una comisión por descubierto solo se produciría en virtud de una disposición, por parte del cliente, de un capital que no le sea propio, lo que justificaría el cobro de la comisión de apertura en atención al riesgo que se origina. Por el contrario, al producirse el descubierto por aplicación exclusiva de normas de valoración, no está justificado su adeudo, ya que es evidente que al reclamante no se le ha concedido crédito alguno. Así, la propia normativa disciplinaria —norma tercera, párrafo tercero de la Circular n.º 8/1990— prohíbe taxativamente su cobro.

El Servicio de Reclamaciones ha venido declarando reiteradamente este principio —que ya se hizo figurar en la memoria del año 1992—, ya que las buenas prácticas bancarias son aquellas que implican también la defensa y protección de los intereses de la clientela, en justo equilibrio con los propios. Por todo ello, el Servicio consideró que la actuación de las entidades no fue acorde con las buenas prácticas y usos bancarios.

Comisión de descubierto cobrada sin responder a un servicio.

Entidad: *BANKINTER.—Reclamaciones número 1134/92 y 1218/92.*

En un caso, el reclamante tenía en la entidad unos depósitos en un «fondo dinerario», y en el otro, era titular de una imposición a plazo fijo.

Se produjo un descubierto circunstancial en la cuenta corriente, por el que la entidad cobró intereses y comisión. No se cuestionaba por los reclamantes la existencia del descubierto ni los intereses que generó el mismo, pero sí la procedencia de la comisión por dicho concepto.

El Servicio estimó que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, en base a las siguientes consideraciones:

En el supuesto a que se refieren estas reclamaciones —comisión por descubierto en cuenta corriente— habría que determinar cuál ha sido el «servicio» o, en su caso, la «operación» que, singularmente considerada, justifica el adeudo de una comisión. En opinión del Servicio de Reclamaciones, la concesión de crédito bajo la forma de la autorización del descubierto justifica el adeudo de un interés, que será el que la entidad tenga publicado, a menos que se haya pactado contractualmente otro inferior. Ello, sin embargo, de acuerdo con los razonamientos que más adelante se exponen, no justificaría el adeudo de la comisión controvertida, puesto que, produciéndose el descubierto por el juego mecánico de los apuntes de cuenta corriente —el servicio de caja inherente a dicho contrato—, no se presta un servicio o se realiza una operación que así lo justifique. En este punto cabe preguntarse qué diferencia existe entre un movimiento del debe de la cuenta, que simplemente disminuya el saldo acreedor, con otro que convierta el saldo acreedor en deudor. Entendemos que ninguna, pues tanto uno como otro movimiento se incardinan en el ámbito del contrato de cuenta corriente, por el que el cliente suele satisfacer las oportunas comisiones de administración y mantenimiento.

Las entidades de crédito pueden y deben, al amparo de la normativa sobre transparencia bancaria, registrar en el Banco de España unas tarifas de comisiones y gastos. Ahora bien, el hecho de que dichas tarifas queden registradas no implica, sin más, que puedan aplicarse indiscriminadamente a todas sus operaciones. Es responsabilidad de cada una de las entidades que la repercusión de comisiones a los clientes responda a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos, extremos estos que no concurrían en estos supuestos.

Además, la comisión aplicada por las entidades consiste en un tanto por ciento «sobre el mayor saldo deudor que se haya producido en cada período de liquidación de los intereses deudores».

La aplicación de la comisión descrita puede suponer, y así le interesa dejar constancia a este Servicio, un claro abuso de posición dominante. En efecto, aun en el supuesto de que admitiéramos que se ha prestado «un servicio» —lo que en estos casos no había ocurrido, pues no se había producido siquiera una situación de riesgo—, es evidente que dicho servicio sería tal con independencia del importe del descubierto ¿Qué sentido tiene entonces aplicar por comisión un tanto por ciento sobre el máximo descubierto del período?, ¿significa ello que el servicio ha tenido mayor entidad o ha sido de mayor envergadura en el período en que el descubierto ha sido mayor? Entendemos claramente que

no, y en este sentido, si bien la normativa sobre transparencia bancaria establece el criterio de libertad en el establecimiento de las comisiones, también establece que estas se han de adecuar al servicio «efectivamente prestado».

Como se ha dicho anteriormente, las entidades registran unas tarifas de comisiones en el Banco de España, no pudiendo cargar cantidades superiores a las registradas. Ello, sin embargo, tampoco significa que se deban cargar, necesariamente, las comisiones registradas, que adquieren al amparo de la normativa vigente la condición de máximas. Las entidades deben adecuar las comisiones repercutidas y su importe a los servicios efectivamente prestados, sin que el criterio de libertad consagrado por aquella normativa pueda utilizarse para consagrar situaciones de abuso o desequilibrio.

Cobro de comisión por descubierto sin pacto expreso.

Entidades: *BANCO DE VASCONIA.—Reclamación n.º 316/92.*

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 1013/93.

Se adeudaron comisiones por descubierto en cuenta corriente, sin mediar pacto expreso en el contrato correspondiente, aunque en un caso se hiciera mención a esta comisión en los extractos de cuenta diciendo que se consideraría expresamente aceptada por la emisión del documento de adeudo que producía el descubierto y por la aceptación del banco de la orden de disposición.

Las buenas prácticas y usos bancarios hubieran exigido, en lógica aplicación de los principios generales de la contratación y previamente al cargo de la citada comisión, la concurrencia de un pacto expreso al respecto entre entidades y clientes.

Cobro de comisión por descubierto por falta de diligencia de la entidad.

Entidad: *CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 1359/92.*

El reclamante abrió una cuenta de crédito, dando orden simultánea de traspaso de saldo a su cuenta corriente, contra la que libró diversos talones. La entidad adeudó comisión por descubierto alegando que el traspaso se efectuó días más tarde que el adeudo de los cheques.

A la vista de la orden de traspaso citada y de las valoraciones de los apuntes, el Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al adeudar a su cliente la comisión por descubierto. La

demora en llevar a cabo la orden de traspaso fue imputable exclusivamente a la entidad, no pudiéndose aceptar que repercuta a su cliente cualquier perjuicio que, como consecuencia de la misma, se pudiera derivar. Pero además, en este caso, la propia entidad parecía reconocer la anterior conclusión, por cuanto valoró correctamente la orden de traspaso dándole la fecha en que fue cursada. No se pudo así admitir que existiera el descubierto en cuenta corriente que legitimara para el adeudo de la comisión correspondiente.

Comisión por ingreso de efectivo.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 365/92.

El reclamante se mostró disconforme con la comisión que le cobró la entidad por un ingreso efectuado en una de sus oficinas, para abonar en la cuenta que en dicha sucursal mantenía un tercero. La entidad conceptuó el ingreso como una «transferencia interior», cobrándole, además de la comisión, gastos de correo, llegando a justificar su percepción en base a una nota que figuraba en sus tarifas, según la cual «se considera también transferencia bancaria el movimiento de fondos realizado mediante entrega en efectivo hecha por persona determinada, aunque esta no tenga cuenta».

El Servicio consideró que la operación realizada no podía ser considerada como una transferencia, no concurriendo por consiguiente el supuesto de hecho para cobrar la comisión referenciada, y menos aún gastos de correo. Sin entrar en consideraciones acerca de si nos encontrábamos o no ante un movimiento de fondos, en opinión del Servicio, la referida nota estaba indicada exclusivamente para traspasos a sucursales distintas, nunca a la misma donde la operación de ingreso se llevaba a cabo.

Comisión por cancelación anticipada.

Cuenta vivienda.

Entidad: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 7/92.

Se formuló reclamación por una liquidación practicada por la entidad en la cancelación de una cuenta de ahorro-vivienda, ya que aplicó una penalización que el reclamante estimaba no le correspondía. La entidad fundamentó su actuación en las Órdenes Ministeriales de fechas 19.06.81 y 07.12.84, recogidas en el propio contrato, cuando tales Órdenes habían sido derogados por Real Decreto 321/1987 de 27 de febrero (BOE del

5 de marzo), anterior a la fecha de formalización de dicho contrato —16.12.89—.

No se estimó constitutiva de una buena práctica bancaria la actuación de la entidad al incluir entre las condiciones del contrato una normativa ya derogada, quebrantando los principios de claridad y transparencia que inspiran las normas en vigor y que tratan de evitar, precisamente, situaciones de confusión respecto a las operaciones concertadas, garantizando, de este modo, que la clientela conozca con exactitud las condiciones en las que contrata.

Imposición a plazo fijo.

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA.—Reclamación n.º 598/93.

El reclamante exponía su disconformidad con el cálculo de los intereses aplicados en la cancelación de una imposición a plazo fijo.

En base al análisis de los hechos, se dedujo que la entidad aplicó a su cliente unos intereses penalizadores que excedían de los intereses brutos devengados desde el inicio de la operación, lo cual iba incluso en contra de lo expresamente declarado en el manual de tarifas de la entidad.

Por otra parte, la renovación tácita de la imposición no figuraba en el contrato, que conservaba el mismo clausulado que cuando se constituyó el depósito, y que contenía cláusulas referentes a legislación ya derogada. Hubiera sido necesario que la entidad formalizase con su cliente un nuevo contrato, adaptado a las normas impuestas por la Circular 8/1990 del Banco de España, que, entre otros condicionantes, establece que en los documentos contractuales deben figurar expresamente «los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación». Con tal omisión, la caja estaba incumpliendo sus obligaciones normativas sobre la materia.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Servicio estimó que la entidad incumplió las buenas prácticas y usos bancarios, aplicando unos intereses penalizadores impropios en la cancelación de una imposición a plazo fijo, sin que estuviera amparada por un contrato adaptado a la legislación vigente, y sin el previo consentimiento de su cliente.

Comisión por «renovación de activos financieros».

Entidad: BANKINTER.—Reclamación número 187/92.

El reclamante suscribió con la entidad reclamada un contrato de «depósito especial», consistente en la com-

pra de activos financieros por el plazo de una semana, con prórrogas automáticas por el mismo plazo, haciéndose los cargos y abonos derivados de dicha operación en una cuenta abierta para dicho fin. El cliente mostró su disconformidad porque después de disponer del importe de dicha inversión, la entidad procedió a su renovación en dos ocasiones más. Reclamados los hechos por el interesado ante el defensor del cliente, este dictaminó que se le retrocedieran los intereses por descubierto producidos desde el vencimiento siguiente a la disposición efectuada, rectificación que la entidad llevó a cabo por menos importe que el dictaminado.

Por otro lado, la entidad adeudó por cada renovación de activos una «comisión por renovación», la cual si bien se recogía entre el clausulado del contrato de depósito, no estaba cuantificada.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad respecto a la subsanación del perjuicio ocasionado a su cliente denotó una clara falta de adecuación, al abonar en su cuenta un importe inferior al dictaminado por el defensor del cliente, vulnerando, de este modo, las buenas prácticas bancarias.

De igual forma, se consideró que la entidad actuó incorrectamente, al no expresar en el condicionado del contrato de «depósito especial» la cuantía de la comisión por renovación de activos aplicable a dicha operación, tal y como exige la Orden Ministerial del 12 de diciembre de 1989, que en ningún caso admite remisiones genéricas a las tarifas de la entidad.

VALORACIÓN.

La fecha valor de un apunte que se hizo para rectificar uno anterior, no coincidía con la de este.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 597/93.

El reclamante no estaba de acuerdo con un cargo practicado en su cuenta por la entidad, correspondiente al recibo de una gestoría cuya intervención ni solicitó ni autorizó; así como con otros adeudos relativos a la comisión de descubierto e intereses deudores producidos en su cuenta por el precitado cargo de la gestoría.

Igualmente, manifestaba su disconformidad con el pago de un recibo de seguro no autorizado por él y con la negativa de la entidad a girar los recibos mensuales de un préstamo suscrito con ella, y a admitir el pago por medio diferente al cargo en cuenta corriente, cobrando en alguna ocasión intereses deudores, aunque el pago se hiciera en su respectivo vencimiento.

El Servicio consideró, a pesar del allanamiento parcial de la entidad en los aspectos fundamentales de la reclamación, que la misma no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al no aplicar al abono correspondiente a la rectificación del cargo por el recibo de la gestoría, una valoración idéntica a la del apunte rectificado.

Por otra parte, se estimó que la entidad reclamada no ajustó su actuación a los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones entidad-cliente, al no hacer constar, en los documentos de abono por rectificaciones, la fecha valor aplicada a las mismas, incurriendo también en quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

Discrepancias en la valoración de un adeudo en cuenta.

Entidad: CAJA LABORAL POPULAR.—Reclamación n.º 914/92.

El reclamante, en primer lugar, planteaba que había realizado un ingreso en efectivo para abonar en cuenta a las 13.54 horas de un viernes de junio de 1992. La entidad aplicó al abono, fecha valor del lunes siguiente, por ser —según le dijeron— el sábado siguiente inhábil.

El Servicio estimó que la entidad se ajustó a la normativa de disciplina bancaria, al valorar el abono con fecha del lunes siguiente, por cuanto la Circular del Consejo Superior Bancario n.º XLII/1988, de 7 de junio, establece el principio, aplicable analógicamente a la generalidad de las entidades de crédito, de que tendrán la consideración de inhábiles los sábados comprendidos entre el 1 de junio y el 30 de septiembre de cada año.

En segundo lugar, se refería el reclamante a la aplicación, por parte de la entidad, de una fecha valor en sábado del mes de junio, para el adeudo en su cuenta de un recibo de préstamo hipotecario, cuando en realidad este adeudo se había realizado el lunes siguiente, por ser el sábado inhábil. Dicha valoración la justificaba la entidad, afirmando que el vencimiento de la cuota correspondiente al recibo semestral se producía el sábado, según la escritura de préstamo aportada al expediente.

En relación con esta segunda cuestión, el Servicio estimó que la entidad no actuó adecuadamente, al aplicar al adeudo una fecha valor anterior al día en que aquel se produjo. Todo ello, sin perjuicio de que la interpretación y eficacia de los pactos y cláusulas establecidos en el ámbito de las relaciones contractuales regi-

das por normas de derecho privado, corresponda a los tribunales de justicia.

La entidad utiliza un sistema informático que provoca errores de valoración.

Entidad: CAJA RURAL DEL DUERO.—Reclamación n.º 50/93.

Pese a que el reclamante, desde noviembre 1991, había puesto ya en conocimiento de la entidad que venía aplicando de forma incorrecta las normas de valoración establecidas en la Circular 8/1990, esta se limitó a reconocer la existencia de los errores reclamados, manifestando que había corregido lo denunciado por el reclamante y contactado con la empresa de servicios que le llevaba el sistema informático, esperando que para el mes de marzo de 1993 quedasen solucionadas las anomalías existentes.

El Servicio estimó que la Caja Rural del Duero quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios:

- a) Al utilizar un sistema informático que sabía estaba produciendo errores e incorrecciones en las valoraciones de apuntes, que perjudicaban a sus clientes.
- b) Al no haber procedido a la corrección inmediata de tales errores, y hacerlo solo respondiendo a las reclamaciones recibidas, defraudando la confianza que en la entidad tienen depositada todos los clientes.
- c) Al haber permitido que transcurrieran casi dos años sin que se hubiesen resuelto las anomalías detectadas por el reclamante.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Falta la entrega del documento contractual.

Entidades: BANCA JOVER.—Reclamaciones n.º 662/93 y 663/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 952/93.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 489/93.

Las entidades no entregaron a sus clientes el correspondiente ejemplar del documento contractual relativo, en cada caso, o a una imposición a plazo fijo, o a una cuenta corriente.

El Servicio apreció actuación irregular de la entidad, por cuanto la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, en su número séptimo, establece la obligatorie-

dad de la entrega de los correspondientes contratos en los supuestos planteados.

Además, el Servicio ha venido estimando que la omisión de la formalización por escrito de una relación jurídica que conlleva el nacimiento para ambas partes de una pluralidad de obligaciones y derechos de diversa índole, no puede considerarse ajustado a las buenas prácticas bancarias, por cuanto supone un obstáculo a la transparencia que debe presidir la actividad bancaria, toda vez que implica inconcreción acerca del alcance y extensión de las obligaciones y responsabilidades de los contratantes, pudiendo llevar al usuario de los servicios bancarios, como parte más débil de la contratación, a una situación de indefensión.

En un caso, se alegó la no conservación de la documentación, por lo que el Servicio recordó a la entidad que no debía desconocer la obligación de todo comerciante, derivada del artículo 30 del Código de Comercio, de conservar los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, durante el plazo de seis años, constituyendo de esta forma su actuación un claro quebrantamiento de la normativa en cuanto a sus obligaciones mercantiles, así como respecto a las que ligan a la entidad con sus propios clientes.

El documento contractual no especifica el tipo de interés, el saldo mínimo o las comisiones aplicables.

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 736/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 98/93.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 633/92 y 689/92.

CAJA POSTAL.—Reclamación número 1024/92.

BANKOA.—Reclamación número 1108/93.

BANKINTER.—Reclamación número 187/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 494/93.

En todas estas reclamaciones se planteaban discrepancias respecto a los intereses o a las comisiones aplicadas por la entidad, observándose que no figuraban expresamente estos extremos en el documento contractual.

Al respecto, cabe distinguir dos situaciones:

- a) Contratos anteriores al 1 de marzo de 1989, fecha de entrada en vigor de la OM de 16 de junio

de 1988, que modificó lo dispuesto en la de 3 de marzo de 1987, y

b) Contratos posteriores a dicha fecha.

En relación con la primera de estas situaciones, se hicieron las siguientes consideraciones:

En el momento de suscribirse estos contratos no existía mandato legal que obligara a la mención expresa del tipo de interés contratado. Este, conforme a lo dispuesto en el artículo octavo de la Orden Ministerial de 3 de marzo de 1987, debía recogerse de forma expresa tan solo en las liquidaciones que se practicaran como consecuencia de las operaciones activas, pasivas o de servicio. Por ello, ciñéndonos de forma estricta a la normativa de disciplina bancaria, se puede sostener que la entidad no la quebrantó, al no recoger de forma expresa en el contrato el tipo de interés aplicable a dicha operación.

Ello no obstante, analizada la cuestión desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, la actitud de las entidades omitiendo hacer referencia al tipo de interés al que se retribuirían los fondos depositados en la cuenta —incluso apoyándose en esa omisión para defender la no retribución de los saldos—, se entiende que no es admisible, toda vez que este dato es de fundamental importancia a la hora de comprender —por parte del cliente de la entidad— las condiciones concretas en las que se acuerda la operación, máxime cuando existen en el contrato suscrito varias cláusulas que se refieren al tipo de interés aplicable, incluyéndose, asimismo, un apartado destinado expresamente a designar el mismo.

En consecuencia, su no inclusión en el documento suscrito impide conocer al cliente con exactitud las «condiciones de las operaciones» que ha concertado, constituyendo esa omisión un claro quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

En la segunda de las situaciones planteadas, esto es, con contratos posteriores a 1 de marzo de 1989, las consideraciones del Servicio se basaron en lo dispuesto en la Orden Ministerial de 16 de junio de 1988 (BOE del 17), que estableció expresamente que los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo debían recoger, de forma explícita y clara, una serie de extremos que se repitieron en la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, entre otros, el tipo de interés nominal que se utilizaría para la liquidación de los intereses.

Por tanto, caso de no cumplirse tales requisitos, se produciría una clara vulneración de la normativa bancaria, pudiendo la entidad motivar la lógica confusión

de su cliente, que desconoce con exactitud las condiciones contractuales.

Además, en alguno de estos casos, tratándose de un contrato a plazo de un año, la entidad alegaba que faltaba el documento contractual, por tratarse de un contrato suscrito hacía casi veinte años. Al respecto, el Servicio señaló que, al producirse anualmente sucesivas renovaciones del contrato vigente, este debería adaptarse a la legislación en vigor en cada momento.

En las reclamaciones números 689/92 y 633/92 contra Caja de Madrid, en la libreta del reclamante constaba: «En la libreta se satisface el tipo de interés establecido por la Caja en cada momento para este tipo de cuentas. Las variaciones del tipo de interés que se establezcan por la Caja se aplicarán por la entidad desde la fecha de la entrada en vigor de tales variaciones. La Caja podrá igualmente establecer comisiones por administración o mantenimiento de la libreta o cualquier otra que en el futuro pudiera establecerse».

Dicha cláusula se consideró por el Servicio manifiestamente contraria a las buenas prácticas bancarias, que han de ir presididas por los principios de claridad y transparencia que permitan al usuario de servicios bancarios el perfecto conocimiento de lo que contrata.

Información defectuosa sobre apuntes en cuenta.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 156/92, 198/92 y 346/93.

La entidad no facilitó, o lo hizo únicamente tras reiterados requerimientos y con demora, los documentos de liquidación que expresasen con claridad los datos precisos para aclarar los movimientos de unas cuentas.

Analizando esta actuación, a la vista de la normativa de disciplina bancaria, y respecto de la información que las entidades de crédito han de proporcionar a su clientela, la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 estableció los criterios legales respecto a las comunicaciones que las entidades crediticias están obligadas a facilitar a sus clientes. En este sentido, en consonancia con el espíritu de claridad y transparencia que inspira la normativa, hay que entender que la entidad ha de proporcionar a sus clientes información suficiente para conocer el motivo de los cargos practicados en sus cuentas, y por tanto su procedencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la citada Orden. Al no haberlo así, el Servicio consideró que la entidad no se ajustó a las normas de disciplina y las buenas prácticas bancarias.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 630/93.

CAIXA CATALONIA DE CRÉDIT, S.C.C.L.—Reclamación número 45/93.

En ambas reclamaciones, los interesados mantenían cuentas en las que la entidad respectiva había anotado cantidades importantes bajo la denominación genérica de «operación contable», o sin informar acerca del concepto al que específicamente se referían los citados apuntes.

El Servicio consideró que cuando el Anexo VI de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 exige que figure en los extractos informativos remitidos a clientes el «concepto de la operación» debe entenderse que este habrá de ser enunciado de manera clara y concisa y no mediante conceptos vagos o genéricos que impidan deducir la procedencia del apunte o el verdadero concepto de la operación anotada. Por tanto, no se consideró ajustada a las exigencias de la normativa de disciplina bancaria la actuación de las entidades en estos supuestos, pues utilizaron conceptos poco claros en los extractos remitidos a sus clientes. Además, en todo caso, cuando estos soliciten los comprobantes correspondientes, la entidad debería acceder a ello. Lo contrario no se ajustaría al principio de claridad y transparencia que debe presidir la relación entidad-cliente, de acuerdo con la normativa en vigor.

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.—Reclamación n.º 1210/92.

El reclamante canceló la libreta que mantenía en la entidad reclamada, observando que entre los últimos movimientos reflejados en la misma existía uno cuyo origen desconocía.

Las consideraciones del Servicio se centraron en determinar si la información recogida en la libreta de ahorros en el momento de su puesta al día y cancelación incluía las menciones mínimas que a tal efecto requiere la normativa de disciplina, concretamente el anexo VI de la Circular 8/1990, que exige determinadas especificaciones.

Así, un apunte global —al debe o al haber— realizado en función del signo resultante de las distintas operaciones que comprenda, no puede considerarse acorde a las exigencias de la normativa de disciplina citada, aun cuando dicho apunte global venga motivado, tal cual aducía la entidad en este caso, por el tiempo transcurrido desde la última actualización hasta la cancelación definitiva de la libreta, pues incluso en esas circunstancias las anotaciones deberían realizarse de ma-

nera individualizada, operación por operación, velando de ese modo por la claridad y transparencia que en todo caso debe presidir la relación banco-cliente, y todo ello independientemente de la procedencia de los apuntes, que en ningún momento fueron cuestionados.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE EXTREMADURA.—Reclamación n.º 294/93.

La entidad, debido al sistema informático con el que estaba dotada la sucursal, remitió a la reclamante extractos en los que se reflejaba un saldo en cuenta muy inferior al correcto.

De la documentación aportada se deducía que el sistema informático de la entidad reclamada, al emitir las comunicaciones sobre los movimientos de la cuenta —que eran remitidas al domicilio de la titular—, lo hacía de un modo incorrecto y confuso, al incluir datos sobre el saldo totalmente inexactos, lo que no pudo en modo alguno considerarse ajustado a lo exigido por la normativa vigente en la materia, en concreto la Circular de este Banco de España n.º 8/90, en su anexo VI.

En consecuencia, el Servicio entendió que la entidad reclamada, al incluir datos distintos de los reales en las comunicaciones remitidas a su cliente, no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios, motivando con su proceder una evidente confusión, contraria a la claridad y transparencia informativa.

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1340/92.

El reclamante intentó en varias ocasiones obtener los extractos de su cuenta, al no estar de acuerdo con el saldo existente en ella, toda vez que llegó a recibir varios extractos de la misma fecha con cuatro saldos diferentes. La entidad alegó que había tenido problemas informáticos y que tales extractos tenían la consideración de «informaciones adicionales» para comprobar operaciones atrasadas, pero no la consideración de «extractos ordinarios».

El Servicio consideró que la alegación efectuada por la entidad de que dichos extractos no constituían la información ordinaria y obligatoria a que se refiere la Circular 8/1990 de este Banco de España, no era argumento suficiente para impedir la calificación de su actuación como contraria a las buenas prácticas bancarias.

Sobre ello ha de recordarse que todos y cada uno de los extractos de cuenta entregados por la entidad a su cliente responden a idéntica función informativa, independientemente de que se les atribuya la condición de

extractos «ordinarios» o extractos «adicionales». Y como parece innecesario señalar, la información contenida en unos y en otros —si es que se pretende mantener esa distinción puramente teórica— ha de ser, evidentemente, idéntica.

La entrega, en este sentido, de al menos cuatro extractos de cuenta de la misma fecha, sean estos «ordinarios» o «adicionales», con distintos saldos, constituyó un claro error, que la entidad debió subsanar en su momento con la debida diligencia. La no observancia de esta última, en el caso que nos ocupa, obligó a considerar su actuación, como ya ha sido apuntado, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Dicha calificación, en cualquier caso, hubo de entenderse matizada, al haber hecho entrega la entidad al reclamante, con motivo del expediente de reclamación, de la información reiteradamente requerida por el mismo.

Entidad: BANCO DE ANDALUCÍA.—Reclamación n.º 1067/92.

El reclamante planteaba que la entidad no le facilitó información sobre algunos apuntes realizados en sus cuentas, corriente y de crédito, a pesar de sus diversas solicitudes al respecto.

La entidad manifestó que el reclamante había estado informado en todo momento sobre las cuestiones que planteaba en su reclamación, tanto verbalmente como por escrito.

El Servicio consideró que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, al no constar en el expediente que facilitara adecuadamente al reclamante la información que este le solicitaba.

Entidad: BARCLAYS BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1380/92.

El reclamante exponía su disconformidad por el cargo en cuenta del importe de una mercancía adquirida en el extranjero y amparada por un crédito documentario, por no haber sido este el medio de pago acordado con el exportador, habiendo dado orden a su banco de no hacer frente a ese importe.

El Servicio estimó mala práctica bancaria el que la entidad no informara al reclamante de los compromisos asumidos si aceptaba la mercancía, con mayor razón después de recibir las órdenes por parte de su cliente de no realizar el pago, procediendo únicamente a comunicar el cargo en la cuenta cuando este se practicó, seis meses después.

Entidad: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 1236/92.

La reclamante se quejaba de falta de información por parte del banco, de realización por su cuenta de inversiones no solicitadas, y de la negativa de la entidad al pago del producto de esas inversiones al producirse el vencimiento de estas.

La entidad manifestó que toda la información solicitada por la reclamante le fue facilitada, y alegó como justificación el hecho de haber contestado a los once requerimientos notariales que le fueron realizados al respecto.

El Servicio consideró que la actuación de la entidad no fue correcta, por no quedar justificado en el expediente que se atendieran las peticiones de la reclamante sobre información de sus operaciones, ni que se facilitaran liquidaciones periódicas de las cuentas de crédito, ni que las inversiones cuestionadas fueran realizadas a petición de la reclamante. Además, la documentación aportada al expediente no permitía deducir que se hubieran efectuado todos los pagos reclamados, sin que, por otra parte, se aportaran copias de los documentos que lo pudiesen probar y que la entidad alegaba tener en su poder.

Información a herederos sobre cuentas de fallecidos.

Entidad: CAJA POSTAL.—Reclamación número 1079/92.

La entidad emitió sucesivas certificaciones absolutamente dispares en respuesta a la información solicitada por la reclamante, que era heredera del titular del depósito en la Caja Postal.

La emisión de sucesivas certificaciones de contenido diverso, ante una misma petición, se consideró un obstáculo a la transparencia y claridad de las relaciones bancarias, así como para la seguridad del tráfico mercantil, fundamentalmente teniendo presente que se trata de una entidad que desarrolla profesionalmente una actividad de alta cualificación.

Entidad: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación número 614/92.

La entidad negó al reclamante —heredero del titular de una cuenta— la información por este solicitada sobre el saldo de aquella.

El Servicio estimó que una actuación diligente por parte de la entidad hubiera exigido que, bien en el mo-

mento inicial de requerir la acreditación de la condición de heredero del solicitante, bien cuando ya obraban en poder de la entidad las evidencias de la misma, se hubiera facilitado la información pertinente. El no hacerlo así, no pudo estimarse ajustado a los buenos usos y prácticas bancarias.

Entidad: CAJA LABORAL POPULAR.—Reclamación n.º 614/92.

La entidad cometió un error en la identificación del titular de unas libretas a plazo, lo que motivó que al fallecer uno de los titulares, no se informara a sus herederos de la existencia de dichas imposiciones.

El hecho de que en la solicitud inicial de información por parte de los herederos ya se hiciera referencia a la libreta en cuestión, hace que una actitud diligente de la entidad hubiera exigido la comprobación de las operaciones realizadas en relación con la misma, detectando los errores padecidos inicialmente en la consideración de los titulares.

En consecuencia, el Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a los buenos usos y prácticas bancarias, al no haber facilitado a los herederos de su cliente fallecido una información completa y exacta sobre las cuentas de las que este era titular en la fecha de su fallecimiento.

Información general.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 1457/92.

El reclamante debía hacer un ingreso en la cuenta de otro cliente de la Caja de Ahorros de Asturias, para lo cual se presentó en la entidad con un cheque que fue ingresado en su cuenta e inmediatamente transferido a la del otro cliente. Estos hechos provocaron un descubierto en la cuenta librada —y los consiguientes intereses deudores—, ya que por aplicación de las normas de valoración establecidas por la entidad reclamada dentro de los límites que permite el anexo IV de la Circular 8/90, el ingreso tenía valor día siguiente, y el cargo valor mismo día.

Sin embargo, en opinión del Servicio, la entidad no obró de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, ya que pudo actuar de un modo más favorable a los intereses del cliente —que debe defender al igual que los suyos—, ingresando el cheque directamente en la cuenta del destinatario y obviando con ello el paso intermedio, o al menos informándole de esta posibilidad, ya que el cheque estaba extendido al portador. Y esto es así porque, como ha tenido ocasión de señalar el Servi-

cio en otras ocasiones, una buena práctica bancaria es aquella que se ajusta a los principios que se derivan de la recta aplicación de las normas de disciplina y de derecho común, debiéndose para ello ponderar adecuadamente la equidad y los principios interpretativos recogidos en el Código Civil.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.—Reclamación n.º 793/92.

El reclamante exponía su desacuerdo con unos intereses motivados por un descubierto por valoración, al abonarle el importe del vencimiento de tres letras del Tesoro, con fecha valor día siguiente al abono efectuado por la Central de Anotaciones. La entidad alegaba que ello fue debido al hecho de no ser la depositaria de los títulos.

Si bien a efectos de valoración no había quebrantamiento de la normativa en vigor, al tratarse de un abono efectuado en una libreta de ahorros, en la que no figuraba la fecha valor de los apuntes, el cliente no fue debidamente informado por la entidad. En este caso concreto, el abono al vencimiento de su inversión en letras del Tesoro tenía, por la peculiaridad de no ser la caja la entidad depositaria, valor día siguiente al vencimiento. Este extremo, en principio, no tiene por qué ser conocido por el cliente, y solo se le comunicó una vez producido el hecho objeto de esta reclamación.

En base a lo anteriormente expuesto, el Servicio estimó que el cliente no contaba con la adecuada información que le permitiera conocer que iba a incurrir en un descubierto por valoración y en el correspondiente cargo de intereses. Tal proceder de la entidad, fue calificado como contrario a la transparencia y claridad que deben imperar en las relaciones banco-cliente y, por ello, a las buenas prácticas y usos bancarios.

FALTAS DE DILIGENCIA.

Errores.

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 1059/92 y 1253/92.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 742/93.

BANCA CATALANA.—Reclamación n.º 684/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 778/93.

El objeto de estas reclamaciones se centraba en diversos errores, cometidos por las entidades, que originaron perjuicios a sus clientes.

Al respecto, el Servicio de Reclamaciones ha mantenido repetidamente que la actividad bancaria, como cualquier otra conducta humana, no está exenta de la comisión de errores o fallos, que en la medida que sean reconocidos, corregidos y subsanados por la entidad, no pueden ser considerados como una mala práctica, siempre y cuando, naturalmente, constituyan hechos aislados y exista una voluntad cierta de la entidad de enmendarlos. Sin embargo, en atención precisamente a los principios de confianza y buena fe que han de presidir necesariamente las relaciones entidad-cliente, se estima que ha de tratarse de una voluntad real y manifestación de un decidido interés de subsanar los perjuicios causados por la propia actuación, ya que no es admisible que sus errores sean repercutidos al cliente ocasionándole un perjuicio, puesto que, dentro de la más estricta lógica, habrán de ser soportados por el que los cometió, si bien ello no quiere decir que la entidad deba allanarse ante la pretensión del reclamante si estima que la misma es desproporcionada, puesto que en ningún caso el error podrá ser causa de un lucro injustificado.

En alguna de estas reclamaciones, estos errores se originaron al practicar las entidades un abono indebido en la cuenta de sus clientes.

En estos casos, pesa evidentemente sobre el titular de la cuenta respectiva la obligación de restituir el abono que no le correspondiera y que fue hecho por error, pues, como ya se ha señalado, en ningún caso el error deberá ser causa de un enriquecimiento injusto.

Sin embargo, con relación al sistema utilizado para el recobro de la deuda, hay que señalar que la retrocesión de un abono indebido no puede dar lugar, sin la voluntad de los titulares, a la existencia de saldo deudor en sus cuentas, ya que la situación de descubierto en cuenta presupone la autorización —expresa o tácita— de la entidad en la mayoría de los casos, con la finalidad de evitar a su cliente un mal mayor, pero es este el que de alguna forma solicita tal autorización, lo que en algunos supuestos no se había producido. Al efecto, se estimó que la entidad debió haberse puesto en contacto con su cliente, a fin de llegar a un acuerdo sobre la manera de devolver lo abonado indebidamente y no cargar, sin más, dicho importe en su cuenta o, en última instancia, haber utilizado los medios legales y procedimentales oportunos para recobrar lo indebidamente dispuesto por el interesado, así como, en su caso, los intereses que se hubieran devengado y que fueran legalmente procedentes.

Demoras.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación número 577/93.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 84/93.

ABN-AMRO BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA.—Reclamación n.º 988/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 732/92.

Se denunciaron diversas faltas de diligencia de las entidades respectivas, que se centraban básicamente en la tardanza o la demora con que procedieron a facilitar la información requerida por su cliente; formalizar la cancelación de una cuenta; gestionar el cobro de un cheque o practicar la liquidación de intereses de una cuenta.

En todos estos supuestos, el Servicio, teniendo en cuenta la referida demora —variable según los casos—, se pronunció entendiendo que una actuación de las entidades poco diligente no se ajustaba a las buenas prácticas y usos bancarios, en base a lo dispuesto en la norma cuarta de la Circular n.º 8/1990, que recomienda a las entidades la máxima diligencia, a fin de facilitar a sus clientes la rápida disponibilidad de los fondos.

Disparidad de cifras en un documento de ingreso en cuenta.

Entidad: *CAJA RURAL DE TOLEDO.—Reclamación n.º 1454/92.*

El reclamante manifestaba que efectuó un ingreso en cuenta por una determinada suma, con el fin de realizar una transferencia, haciéndose constar esa cantidad en el correspondiente resguardo de ingreso. La entidad a continuación anotó otra inferior en ese mismo documento.

La entidad reclamada expuso que la cantidad efectivamente entregada fue la menor y que la inclusión de la otra en el documento de ingreso se debió a un mero error, puesto que el reclamante, en un primer momento, manifestó una cantidad, tomando nota de ella el empleado que le atendió, cambiando a continuación de opinión y modificando dicho empleado la cantidad en el mismo impreso, pero olvidando tachar o rectificar la inscripción de la originaria, por la acumulación de apuntes que aquel día se produjo en la sucursal en cuestión.

El Servicio, sin pronunciarse en cuanto al posible derecho al reintegro de cantidad alguna, consideró que la entidad reclamada no actuó con arreglo a las buenas prácticas bancarias, redactando y extendiendo por medio de uno de sus empleados un documento incongruente y contradictorio en cuanto a la cifra de ingreso en la cuenta del reclamante, y haciendo recaer sobre el cliente, sin más, las consecuencias de la aparente equivocación.

Utilización de una libreta de ahorros y PIN anulados.

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE TARRAGONA.—Reclamación número 1370/92.

La reclamante solicitó la anulación o cancelación del PIN de su libreta de ahorros. La entidad anuló la citada libreta, expidiendo una segunda con el mismo número de cuenta, pero distinto PIN. Hecho esto, le entregó la libreta anulada a la reclamante, con la que se efectuaron —utilizando el antiguo PIN— varias extracciones, al parecer por persona allegada a la reclamante.

El Servicio consideró que, si bien la reclamante debió facilitar a la Caja de Tarragona información más completa sobre el riesgo de utilización de su libreta y del PIN cuya anulación había solicitado, la entidad no actuó con la diligencia debida para impedir, en cualquier circunstancia, la utilización de la libreta y PIN anulados. En efecto, se estimó que debe primar la diligencia exigible a la entidad para tomar las medidas pertinentes, que hubiesen impedido, en cualquier caso, la utilización de la primitiva libreta y del PIN anulados, ya que, según reconocía la propia entidad, el cambio de PIN tenía por objeto que no se pudiese obtener efectivo con dicha libreta.

COMPENSACIÓN.

No se daba identidad plena de titulares.

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 1217/92, 1250/92, 500/93 y 647/93.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 216/92, 1049/92, 28/93 y 718/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 82/93.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA.—Reclamación n.º 1382/92.

CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 833/92.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.—Reclamación n.º 1306/92.

Los reclamantes planteaban su disconformidad con adeudos practicados en sus cuentas, que las entidades justificaban por la aplicación de cláusulas de compensación —usuales en la práctica bancaria— de los saldos deudores con los acreedores.

Al respecto, el Servicio mantiene que para que se pueda realizar la compensación son necesarios dos requisitos:

- a) Identidad de los titulares de las cuentas.
- b) Que se recoja expresamente en las condiciones contractuales de las mismas.

En los casos planteados, entre las condiciones de las cuentas se recogían de manera expresa las cláusulas de compensación de saldos deudores en cuentas de la misma titularidad. Sin embargo, en ninguno de esos casos se daba una absoluta identidad de los titulares de las cuentas.

Por ello, el Servicio manifestó que habiéndose pactado en los términos antedichos el derecho de la entidad a compensar los saldos deudores, sería, en principio, a los tribunales de justicia a los que correspondería valorar la validez y eficacia de estos pactos, cláusulas y condiciones, al estar establecidos en relaciones de naturaleza jurídico privada, como eran las controvertidas. Ello no obstante, al Servicio de Reclamaciones le correspondía pronunciarse, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, acerca de si la entidad actuó correctamente al llevar a cabo la compensación.

A tal efecto, se ha de recordar que uno de los presupuestos necesarios para que opere la compensación de deudas es que dos personas sean por derecho propio recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (art. 1.195 del Código Civil). Por otro lado, nuestra jurisprudencia ha reiterado que «los depósitos indistintos no presuponen comunidad de dominio sobre lo depositado, debiendo estarse a lo que resuelvan los tribunales sobre su propiedad (Sentencias del Tribunal Supremo de 24.3.71 y 19.10.88).

De las anteriores premisas se concluye, por un lado, que el deudor de la entidad deberá ser aquella persona que aparece como titular en ambas cuentas y, por otro, que los fondos sobre los que se efectúa la compensación deberán ser de su propiedad, sin que, en principio, y de conformidad con el texto de las sentencias aludidas, se pueda ni siquiera presumir su propiedad por mitades.

En definitiva, si no existe identidad de titulares no se dan los presupuestos de una posible compensación de cuentas, ya que no se puede prescindir unilateralmente de la realidad de que existen distintos titulares en las cuentas entre las que ha realizado la compensación, por lo que la misma afectaría en alguna medida a personas no vinculadas por el contrato de la cuenta que presentara saldo deudor.

No estaba prevista en el contrato.

Entidad: *CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 283/92.*

La entidad —unilateralmente— traspasó una cantidad desde una cuenta de depósito a otra de préstamo, en la que figuraba como segundo prestatario uno de los cotitulares indistintos de la cuenta de depósito. Esa cantidad era la necesaria para cancelar el débito que presentaba el préstamo.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad al realizar el traspaso sin la autorización de los cotitulares del depósito quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que en el contrato de depósito no figuraba ninguna cláusula que le facultara para realizar compensación de saldos.

Descubierto provocado por la propia entidad, al retroceder el abono previo de pensiones indebidas.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 1110/92.*

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 673/92.

Las entidades recibieron de la Tesorería Territorial de la Seguridad Social orden de retrocesión de unas pensiones abonadas indebidamente, por haber fallecido su beneficiario, y procedieron a adeudarlas en la cuenta de este, provocando un descubierto que luego pretendieron compensar en otra cuenta, en la que figuraba como titular, entre otros, la persona que a su vez era, en un caso, cotitular en la cuenta del finado, y en el otro, autorizado para hacer disposiciones.

El Servicio manifestó que las entidades estaban facultadas para retrotraer un abono indebido o erróneo en una cuenta, pero esa retrocesión no podía dar lugar, sin la voluntad de los titulares, a la existencia de saldo deudor en dicha cuenta. La entidad deberá utilizar otros medios legales y procedimentales para hacerse cobro de las cantidades dispuestas de forma presuntamente indebida.

Avales.

Entidades: *BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 1452/92.*

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 314/93.

En ambos supuestos el reclamante figuraba como fiador solidario de una operación de leasing y la enti-

dad procedió a adeudar en su cuenta algunas cuotas de la misma, vencidas o por vencer, sin requerirle previamente el pago de la deuda, alegando básicamente que ejercía el derecho de compensación pactado.

El Servicio estimó que no se daban los presupuestos subjetivos que establece el art. 1.196 del Código Civil para que proceda la compensación, ya que, según este, «cada uno de los obligados lo debe estar principalmente y ser, a la vez, acreedor principal del otro».

Por tanto, dado que no procedía la compensación, por no darse las circunstancias exigibles, las disposiciones efectuadas por la entidad hubieran requerido una autorización expresa del titular de la cuenta. Sin esta, la actuación del banco ha de considerarse desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias y sin perjuicio de lo que, en su caso, pudiera resolver el órgano jurisdiccional, contraria a los principios de buena fe y confianza en que deben reposar las relaciones de negocio entre las entidades de crédito y sus clientes.

Con independencia de lo anterior, en lo relativo a la comunicación previa al fiador del importe de la deuda, el banco no acreditó haberla efectuado, requisito este que si bien no es legalmente necesario para el resarcimiento de la deuda, sí se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que redundaría en una mayor información y claridad de las operaciones del banco con su cliente, aspectos estos a los que el banco debe prestar especial atención, por la transparencia y confianza que en toda relación bancaria deben imperar.

DISCREPANCIAS APUNTES EN CUENTA.

Disposición de fondos.

La entidad permitió disponer a persona no autorizada.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 352/93 y 659/93.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 67/93 y 586/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1348/92.

CAJA RURAL DE VALENCIA.—Reclamación n.º 194/93.

CAJA AHORROS CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación número 645/93.

Se trata, básicamente, de casos en los que las entidades admitieron órdenes o reintegros de personas que

no aparecían con capacidad para disponer de los fondos, a tenor de la relación jurídica existente entre los titulares de los depósitos y las entidades respectivas y los términos en que se pactó dicha disposición.

En algunos de los supuestos, se permitió por las entidades que una persona contratara en nombre de otra la apertura de una cuenta sin acreditar su representación, realizando posteriormente disposiciones de fondos de la misma. En consecuencia, el Servicio entendió que las entidades no se ajustaron a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, ya que no debe olvidarse lo dispuesto en el artículo 1.259 del Código Civil, que prohíbe la contratación en nombre de otro sin estar por este autorizado, o tener reconocida su representación legal, sancionándose con la nulidad el negocio jurídico así celebrado, salvo que el interesado confirme o valide dicha actuación.

En uno de estos supuestos, la entidad —como veremos— permitió la modificación del régimen de firmas, de tal forma que desvirtuó el inicialmente pactado, sin el consentimiento de los contratantes.

Ambas partes reconocían que la disponibilidad de la cuenta era mancomunada, siendo necesarias dos de las tres firmas autorizadas. Asimismo, el citado contrato expresaba claramente el sistema a seguir para modificar el régimen de la cuenta; designar unas personas como cotitulares de la misma y autorizar a alguna o algunas que, en su representación, ejercitaran sus derechos en relación con los depósitos. A pesar de ello, la entidad reclamada modificó el régimen de firmas sin tener en cuenta dichas estipulaciones. Justificaba su actuación con argumentos totalmente ajenos al contrato.

Dado que la relación jurídica establecida debe enmarcarse dentro del contrato de cuenta corriente bancaria y en este se establecía claramente la disposición conjunta por dos de las tres firmas autorizadas, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

Finalmente, hubo otra reclamación en la que se denunciaba que la entidad había facilitado a un tercero los fondos solicitados por este, en una sucursal distinta a aquella en la que estaba abierta la cuenta, mediante la simple presentación de la libreta y la tarjeta de identificación fiscal.

El Servicio hizo las siguientes consideraciones:

Es preciso destacar que las libretas de ahorro son depósitos que tienen una característica distintiva muy precisa, cual es la entrega a su titular de una cartilla,

que este conserva en su poder y en la que se anotan las operaciones que se efectúan en la cuenta. El derecho a la disposición del depósito se acredita por medio del título de legitimación, nominativo e intransferible, que constituye la libreta de ahorro.

La posibilidad de disposición en oficinas distintas a aquella en la que se constituyó el depósito, exige ineludiblemente la presentación de la libreta de ahorro, y habitualmente las entidades exigen alguna otra formalidad para asegurarse de la corrección del pago, tales como exhibición del DNI y firma de un documento de reintegro. La petición de esta documentación se hace precisamente para comprobar la identidad de la persona a través de su firma y de su fotografía, no tratándose, en consecuencia, de un mero trámite, sino de una actividad encaminada a un fin concreto, cual es la no entrega de fondos a personas no legitimadas para obtenerlos.

No podemos olvidar que la actuación de las entidades de depósito ha de ir presidida necesariamente por los principios de diligencia y buena fe que proporcionan seguridad en las operaciones que realizan, y que es lo que lleva al usuario de los servicios bancarios a contratar con las entidades, en el convencimiento de que se dirige a una entidad que desarrolla una actividad cotidiana de alta cualificación, por lo que espera de ella una actuación profesional, no solo en cuanto a los servicios prestados, sino también en cuanto a la prudencia y eficacia con que los presta.

En el caso analizado, la entidad facilitó los fondos solicitados mediante la presentación a tal fin de la propia cartilla y de la tarjeta de identificación fiscal. Este último documento no puede ser tomado, en opinión de este Servicio, como acreditación suficiente de la personalidad de su presentador, por cuanto en él no figuran ni la firma ni la fotografía de la persona que aparece designada, siendo únicamente necesaria su aportación, para la realización de determinados negocios jurídicos previstos en la legislación a los efectos fiscales oportunos.

En consecuencia, la entidad no podía, con los documentos que le fueron presentados, hacer las comprobaciones oportunas de cara a asegurarse que la entrega de los fondos iba a efectuarla al legítimo titular de los mismos y no a un tercero —como de hecho sucedió, según el reconocimiento que de ello efectuaba la propia entidad reclamada—, y siendo así que el documento de reintegro contiene una orden de pago que únicamente puede ser dada al banco por dicho titular o, en caso de que existiera, por la persona autorizada por este. En opinión del Servicio de Reclamaciones, la entidad no actuó conforme a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios.

Negativa a permitir la disposición de fondos en base a normativa.

Entidades: *MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 72/93.*

UNICAJA.—Reclamación número 147/92.

Los reclamantes en estos casos intentaron disponer de efectivo, mediante la presentación de su libreta en una oficina distinta a aquella en la que estaba abierta la cuenta. En un caso se trataba de una cuantía superior a 500.000 PTA y en otro inferior.

Las entidades se negaron a proporcionar dichas cantidades en efectivo, ofreciendo la posibilidad de emitir un cheque por dicho importe, pagando la preceptiva comisión, o bien dirigirse a la oficina en la que tenía abierta la cuenta. Se alegó la aplicación del Real Decreto-Ley 3/1979, de protección de la seguridad ciudadana, que establece que las entidades de crédito solo estarán obligadas a pagar en efectivo los talones o cheques a su cargo hasta el límite de 500.000 PTA. Se alegó, igualmente, la falta de fondos suficientes en la oficina donde se solicitó el reintegro.

El Servicio consideró que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios, en base a las siguientes consideraciones:

En primer lugar, de las condiciones pactadas en las respectivas libretas no quedaba acreditado que la entidad pudiera negarse a atender una solicitud de reintegro en oficina distinta a aquella en que se encuentra abierta la cuenta.

Por otra parte, aunque evidentemente a la entidad le asiste el derecho de negarse a facilitar los fondos si duda de la identidad o legitimidad del solicitante, no parecía darse tal circunstancia en estos casos.

En consecuencia, el Servicio entendió, coincidiendo además con lo que es práctica generalizada, y máxime hoy día que los medios electrónicos permiten conocer en tiempo real la situación de saldos, que la entidad debía atender las operaciones cualquiera que fuese la oficina de la misma en la que solicitara operar su cliente. Ello sin perjuicio de que por la entidad se adoptasen, en su caso, las cautelas procedentes, tanto respecto a la verificación de la bondad y disponibilidad del saldo reflejado en la libreta, como respecto a la identificación del titular.

A esto hay que añadir, que aun cuando el Real Decreto-Ley 3/1979 establece que las «entidades de crédito solo vendrán obligadas a pagar en efectivo los talones o cheques a su cargo hasta el límite de 500.000 PTA»,

no es menos cierto, dejando a un lado otras consideraciones sobre las circunstancias que en su momento motivaron tal disposición, que en esta no se prohíbe el pago de cheques superiores a dicha cuantía, y que en estos casos no se trataba del pago de un cheque, sino de la disposición por el propio titular de la libreta de fondos disponibles en la misma. En consecuencia, el Servicio no encontró justificada la negativa de la entidad al pago de la cantidad que pretendía retirar su cliente, en cuanto tal negativa se pretendía sustentar en lo anterior. Cabe resaltar, además, en apoyo de la tesis mantenida por este Servicio, que según manifestaba una de las entidades afectadas, el pago se efectuó posteriormente en la oficina que expidió la libreta, por la cuantía demandada por el cliente, lo que evidentemente contradecía lo alegado por la misma. Por último, en cuanto a este punto se refiere, señalar que no se considera que el ofrecimiento de un cheque bancario, garantizado o no, pueda estimarse como pago que libere a la entidad de la obligación derivada del «servicio de caja», adquirida por la entidad con su cliente. Con tal solución ofrecida, si la entidad librada entrega a su vez otro cheque en pago de aquel, y, ocurre así sucesivamente, el cliente no conseguiría obtener el dinero en efectivo solicitado.

En cuanto a la argumentación sostenida por la entidad de falta de numerario para atender el reintegro, el Servicio, sin dejar de considerar de que en determinados casos, debido a circunstancias imprevisibles, las entidades pueden verse justificadamente en situación de no poder atender las retiradas de fondos solicitados por los clientes, considerando que el funcionamiento del «servicio de caja» constituye el objeto propio del contrato de cuenta corriente, la prestación de dicho servicio es fundamental, por lo que su interrupción no puede considerarse, en principio, una buena práctica bancaria.

Indisponibilidad de fondos decretada por la entidad.

Entidad: *CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 823/93.*

El reclamante, que había ingresado cierta suma en efectivo por ventanilla un miércoles por la mañana, al intentar disponer de parte de ella en cajero automático tres días después, no lo consiguió. La entidad adujo que hasta el lunes siguiente, tal ingreso no estaba valorado y por tanto era indisponible.

El Servicio estimó correcta la valoración aplicada —siguiente día hábil—. Sin embargo, el hecho de que el ingreso no estuviese valorado hasta el siguiente día hábil no debe impedir su disponibilidad. Un ingreso en efectivo es disponible inmediatamente, sin perjuicio de

que pueda producir un descubierto técnico en cuenta y liquidación de intereses por ello, toda vez que no debemos olvidar que las fechas de valoración lo son a los meros efectos del devengo de intereses, nunca deben provocar la indisponibilidad o bloqueo de los fondos ingresados.

De ese modo, el saldo disponible era el saldo de la cuenta, resultando contraria a las buenas prácticas bancarias la negativa del banco a la pretendida solicitud de reintegro.

Negativa a permitir disponer alegando un fallo informático.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 765/92.**

El reclamante se dirigió a Caja de Madrid indicando que al día siguiente necesitaría disponer en efectivo de una elevada cantidad. Personado en la entidad para retirar el dinero, le indicaron que era imposible debido a un fallo del sistema informático, y a la desconexión con el ordenador central.

El Servicio consideró que la prestación del servicio de caja era fundamental, por lo que aunque la existencia de un fallo en el sistema no podía considerarse una mala práctica bancaria, sí lo era el trasladar al cliente las consecuencias perjudiciales de tal incidencia, sin arbitrar algún medio que posibilitara al reclamante retirar los fondos; máxime si consideramos que este había tenido la precaución de advertir previamente a la entidad de sus intenciones.

Negativa a cancelar una imposición anticipadamente.

**Entidad: EURO BANCO DEL PRINCIPAT.—
Reclamación n.º 5/93.**

El reclamante exponía que era titular de una imposición a plazo fijo en la entidad reclamada, la cual se negó a acceder a su petición de cancelación anticipada.

De la documentación aportada se desprendía que no se habían pactado cláusulas de indisponibilidad y tampoco se había previsto el reembolso anticipado. También se observó que el reclamante ya había efectuado en tres ocasiones distintas cancelaciones anticipadas de la imposición inicial con variación de importe, fecha de vencimiento y tipo de interés.

Este tipo de depósitos, se caracteriza porque la entidad recibe un importe por un plazo determinado que es convenido al constituir la imposición. El titular de una imposición a plazo fijo no puede disponer de los fondos

depositados con este carácter hasta el vencimiento del plazo, constituyendo el tiempo, precisamente, un elemento fundamental de este tipo de contrato, recibiendo el cliente, como contrapartida, un mayor rendimiento por su dinero.

No obstante, es práctica corriente que los contratos suscritos para la apertura de esas imposiciones a plazo contengan cláusulas en las que se prevea la posibilidad de que el interesado retire todo o parte de sus depósitos, mediante la aplicación de una cláusula de penalización.

La normativa vigente, dentro de la línea liberalizadora del sistema, no establece limitaciones a la posibilidad de que se efectúe la cancelación anticipada de las imposiciones a plazo fijo. Y en cuanto a la práctica bancaria, es muy frecuente que estas se produzcan.

Por todo ello, se estimó que la entidad:

- a) Debió incluir en las condiciones del contrato, de forma explícita y clara, los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.
- b) Asimismo, no actuó de conformidad con las buenas prácticas bancarias, al oponerse a la cancelación anticipada de una imposición a plazo fijo, cuando lo había consentido en ocasiones anteriores, no existiendo, además, ningún acuerdo contractual de limitación de la libre disponibilidad del depósito en cuestión.

Negativa a cancelar una cuenta ahorro vivienda.

**Entidad: EURO BANCO DEL PRINCIPAT.—
Reclamación n.º 712/93.**

La entidad se negó a cancelar una cuenta de ahorro-vivienda, tras solicitud del reclamante, que pretendía abrir otra con similares características en entidad distinta a la reclamada. Fundamentó su actuación en las Órdenes Ministeriales de fechas 19.6.81 y 7.12.84, recogidas en la propia libreta donde se instrumentó la cuenta, cuando tales órdenes habían sido derogadas por el Real Decreto 321/1987 de 27 de febrero (BOE del 5 de marzo), anterior a la fecha de formalización del contrato.

El Servicio consideró como infundada la negativa de la entidad a cancelar la cuenta vivienda conforme lo solicitaba su cliente, estimando igualmente constitutiva de una mala práctica bancaria la actuación de la entidad al incluir entre las condiciones del contrato una normativa ya derogada, quebrantando los principios de claridad y transparencia que inspiran las normas en vigor y que tratan de evitar, precisamente, situaciones de

confusión respecto a las operaciones concertadas, garantizando de este modo que la clientela conozca con exactitud las condiciones en las que contrata.

Cancelación por uno de los cotitulares de una cuenta de disposición indistinta.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 1014/93.*

BANCO CENTRAL HISPANO-AMERICANO.—Reclamación número 177/92.

UNICAJA.—Reclamación número 1207/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 1181/93.

Las entidades permitieron en estos casos la cancelación de cuentas o imposiciones a plazo fijo, que figuraban conjuntamente a nombre de dos o más personas autorizadas a disponer indistintamente, por orden de uno o algunos de estos titulares, sin requerir el consentimiento de todos los demás.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, pues se viene considerando que, al igual que para que nazca la relación jurídica entre la entidad y los titulares, es necesario —cuando son varios— que todos ellos presten su consentimiento, lo mismo debería ocurrir cuando se trate de cancelar dicha relación, ya que tal extinción incide directamente en los derechos y obligaciones adquiridos por todos.

La entidad modifica las condiciones de una cuenta al fallecer un cotitular.

Entidad: *CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación número 714/93.*

La reclamante era titular indistinta, junto con su padre, de una cuenta de ahorro. Al fallecer este último, la entidad dispuso del saldo de dicha libreta, con el fin de pagar la deuda pendiente por la utilización de una tarjeta de crédito de la que era titular el padre de la reclamante, impidiendo a esta el reintegro de los fondos de su cuenta.

El Servicio estimó como no ajustada a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad. Y ello porque, dado que existía una determinada forma de pago pactada —cantidad fija mensual más gastos y comisiones—, el exigir el pago íntegro de la deuda al conocer el fallecimiento de su cliente, desconociendo lo pactado,

sin notificar previamente al menos a los herederos la intención de cancelar anticipadamente la deuda y sin estar amparada tal actuación en ninguna cláusula contractual —toda vez que la deuda no había vencido—, suponía una modificación unilateral del contrato existente, inadecuada desde una perspectiva jurídica, además de un abuso de su posición dominante en la relación banco-cliente.

En segundo lugar, respecto a la cuestión planteada por la reclamante sobre la negativa de la entidad a su petición de reintegro de fondos de una cuenta en la que aparece como cotitular indistinta, hemos de tener en cuenta que, tal y como recoge la doctrina del Tribunal Supremo, a los depósitos bancarios indistintos de dinero les son de aplicación las reglas de la solidaridad activa de los depositantes, no alterándose las mismas por la muerte de uno de los acreedores —como sucedía en el caso analizado— y, en consecuencia, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones fiscales a que hubiera lugar, cualquier titular podría pedir a la entidad el reintegro de los fondos.

Por ello, tampoco se podía considerar ajustada a las exigencias de las buenas prácticas bancarias la injustificada negativa de la entidad al reintegro de fondos de una cuenta de la que era titular indistinta la reclamante.

La entidad acepta la orden de bloqueo de una cuenta dada por un cotitular.

Entidad: *BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 190/93.*

La entidad no comunicó al resto de los cotitulares de unas cuentas indistintas, la orden de bloqueo que dio uno de ellos, lo que produjo que el reclamante, que era uno de aquellos, al tratar de disponer de su cuenta no pudiera hacer frente a diversos pagos.

Las cuentas objeto de esta reclamación eran cuentas indistintas sometidas al régimen de la solidaridad, con el fin de permitir a cualquiera de los titulares el uso de las mismas. En estos casos, salvo reclamación judicial o que el contrato disponga otra cosa, la entidad deberá atender el requerimiento de pago hecho por cualquiera de los acreedores solidarios, liberándose consiguientemente de su obligación. Evidentemente, privar a uno de los cotitulares de la posibilidad de disponer, puede ocasionarle unas dificultades o inconvenientes sobrevenidos que habría que considerar no permitidos por la norma citada.

En consecuencia, hemos de concluir que una entidad, en circunstancias normales, no puede atender sin más la orden de bloqueo dada por uno solo de los cotitulares indistintos. Es evidente que cada uno de ellos

asumió, en el momento de suscribir el contrato, el riesgo y la ventura que la disposición indistinta conlleva.

Con independencia de la valoración jurídico-legal que pudiera tener la orden de bloqueo cursada por uno de los cotitulares, así como del derecho que pudiera asistir a cualquiera de ellos a disponer del saldo total del depósito, extremos que corresponderá valorar a los tribunales de justicia, este Servicio consideró que la entidad debería haber comunicado a sus clientes la situación creada, evitando así la eventualidad de un perjuicio a cualquiera de ellos, pues no podemos olvidar el deber que le corresponde de velar por los intereses de sus clientes, que depositaron en ella no solo su dinero, sino también su confianza.

Reintegro efectuado en una cuenta sin la presentación de la libreta.

**Entidad: CAJA AHORROS DE GALICIA.—
Reclamación n.º 92/93.**

La entidad permitió la disposición total del saldo existente en una cuenta de ahorro a la vista a uno de los cotitulares indistintos, sin exigir la presentación de la libreta correspondiente —tal y como se establecía en la propia libreta—, basándose en que al tiempo de realizar el reintegro, aquel le comunicó su extravío. Estos hechos motivaron que el reclamante —el otro cotitular indistinto de la cuenta controvertida—, al poner la libreta al día, se viese sorprendido al comprobar que arrojaba un saldo cero, dado que, según lo establecido en las condiciones del documento, no se podía disponer de los fondos sin la presentación de la libreta y esta obraba en su poder.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias al permitir dicha disposición, sin poner previamente en conocimiento del reclamante la incidencia declarada por el otro titular —pérdida de la libreta—, quebrantando de este modo los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones entidad-cliente y la confianza en ella depositada por su cliente.

Disposición de saldos por un solo titular, o dos de los tres titulares, de cuentas en régimen de disposición conjunta.

**Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL.—
Reclamación n.º 1415/92.**

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 300/92.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 160/92.

**CAJA DE AHORROS DE JEREZ
DE LA FRONTERA.—Reclamación n.º 470/93.**

Las entidades permitieron la realización de reintegros con una sola firma o dos de las tres necesarias en el caso de cuentas conjuntas, de disposición mancomunada, en que resultaba pactado que se precisaban las firmas de todos o de varios de los titulares para poder hacer reintegros.

Dado que la relación jurídica establecida debe enmarcarse dentro del contrato de cuenta corriente y en este se establecía claramente el régimen de disposición conjunta, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al permitir la disposición de la cuenta en forma distinta a la pactada contractualmente. Con ello nos referimos a todas las disposiciones que no contaban con la autorización de las firmas exigidas que permitieran a la entidad efectuar los correspondientes adeudos, es decir, tanto a los cheques como a los efectos, recibos y demás domiciliaciones —incluidas las cantidades retiradas con la tarjeta de crédito— que las entidades reconocieron haber admitido vulnerando la mancomunidad pactada.

**Entidad: CAJA GENERAL DE AHORROS
DE GRANADA.—Reclamación número 800/92.**

La entidad consintió la apertura de una imposición a plazo fijo a nombre de dos cotitulares, sin recoger la firma de uno de ellos ni exigir la presentación del documento de identidad del otro.

Varios años después, uno de los cotitulares se dirigió a la entidad indicando que se había extraviado la libreta original y solicitó un duplicado de la misma, lo cual, tras las oportunas formalidades, fue ejecutado por la entidad. Por último, algunos meses después, el otro cotitular se presentó en la entidad con la primitiva libreta y retiró los fondos.

El Servicio consideró que la entidad reclamada había quebrantado las buenas prácticas bancarias al proceder a la apertura de una imposición a plazo fijo sin recoger la firma de uno de los titulares ni exigir la presentación del documento de identidad del otro, ya que es su obligación la perfecta identificación de los titulares en el momento de la constitución del depósito y, en el futuro, cuando pretendan retirarlo.

Por otra parte, la caja había quebrantado también las buenas prácticas bancarias al permitir que uno de los presuntos titulares retirara los fondos mediante la presentación de una libreta que había sido previamente anulada por extravío.

Actuaciones unilaterales de la entidad.

La entidad no justifica documentalmente las órdenes que alegaba haber recibido de su cliente.

Entidades: CAJA POSTAL.—Reclamación número 1046/93.

BANCO ZARAGOZANO.—Reclamación n.º 1332/92.

BANCO COMERCIAL TRANS-ATLÁNTICO.—Reclamación número 591/92.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 131/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 476/93.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamaciones n.º 645/92 y 681/92.

Las entidades alegaron haber recibido instrucciones concretas de sus clientes u órdenes para llevar a cabo determinadas operaciones —adeudos en cuenta, suscripción de seguros de prima única, cancelación de imposiciones, disposición de los fondos de un préstamo, modificación de las condiciones de plazo e intereses pactados, adeudos para planes de pensiones o para pagar costas judiciales—. Sin embargo, ante las discrepancias surgidas como consecuencia de estas operaciones, no pudieron probar documentalmente las instrucciones alegadas.

Se observó, en efecto, la existencia de discrepancias en las manifestaciones de las partes implicadas acerca de las disposiciones o las instrucciones recibidas, motivo de cada reclamación. El Servicio viene señalando, que es normalmente aceptado el compromiso que adquiere la entidad en virtud de los acuerdos verbales que hayan adoptado sus representantes con sus clientes, pero es deseable que dichos acuerdos se formalicen documentalmente, para tratar de evitar, precisamente, los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias entre las partes. Llegados a una situación de enfrentamiento o de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa que a lo que resulte de la documentación existente, ya que la interpretación de las conductas, en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, es materia que excede de las competencias del Servicio.

En consecuencia, y aunque queda fuera de las posibilidades materiales de actuación del Servicio, la determinación de cuáles fueran, en cada caso, las instrucciones concretas de sus clientes, no se consideró ajustado a las buenas prácticas bancarias el que las entidades en

ningún momento hubieran tenido la precaución de recabar la ratificación escrita de las órdenes que, según alegaban, habían recibido de sus clientes, evitando así estas situaciones.

La entidad obró sin acreditar la existencia de órdenes del cliente.

Entidad: CAIXA CATALONIA DE CRÉDIT, S.C.C.L.—Reclamación n.º 417/93.

La reclamante mostraba su disconformidad, entre otros aspectos, por haber recibido información de la actividad relativa a una cuenta cuya existencia desconocía.

El Servicio consideró que la entidad, ante la falta de alegaciones en contra, así como ante la ausencia de documentación que permitiera deducir la apertura de esa cuenta por parte de la reclamante, había quebrantado las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto tal proceder debería considerarse bien como una falta de colaboración con el Servicio, en contra de lo dispuesto por la normativa sobre la materia, o bien un defecto inexcusable en el funcionamiento operativo interno de la entidad, como sería, en su caso, el desconocimiento de las cuentas que mantiene con sus clientes.

Entidad: CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE CÓRDOBA.—Reclamación número 881/93.

La entidad reclamada abonó el importe de la devolución del Impuesto sobre la renta de las personas físicas del reclamante, en una cuenta que no aparecía designada en el documento de declaración que aquel le presentó, y en la que figuraba como titular mancomunadamente con otros. Justificó su actuación alegando que la normativa tributaria exige la identidad entre el titular de la cuenta designada para el abono en la declaración y el sujeto pasivo del impuesto, lo que en el presente caso no ocurría, según se percató la entidad al proceder a remitir a la Hacienda Pública la cinta magnética con las devoluciones solicitadas.

La normativa tributaria invocada por la caja establecía que tal extremo debía ser comprobado y certificado por la entidad colaboradora en el momento en que el sujeto pasivo le presenta su declaración con solicitud de devolución, no a posteriori.

Por ello, el Servicio estimó que la entidad reclamada se apartó del principio de diligencia que le es exigible en su actuación, al no realizar en el momento debido la comprobación de la identidad entre el titular de la cuenta designada en el documento de devolución y el

sujeto pasivo del impuesto, a lo que venía obligada por la normativa tributaria, incumpliendo esta y apartándose con ello de las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Igualmente, consideró que la entidad reclamada no actuó conforme a dichas buenas prácticas bancarias, al abonar el importe de la devolución del Impuesto sobre la renta de las personas físicas del reclamante en una cuenta que no aparecía designada para este fin en la correspondiente declaración, lo que le produjo determinados perjuicios, derivados de la imposibilidad de disponer libremente de tales fondos de su exclusiva propiedad, al ser necesario para ello la firma conjunta de todos los titulares de la cuenta donde se ingresó.

Entidad: BANCO COMERCIAL TRASATLÁNTICO.—Reclamación n.º 439/92.

El reclamante tenía un crédito a nombre de una sociedad de la que era administrador único, en el que habían vencido dos de los pagos trimestrales sin ser satisfechos.

El banco, haciendo uso de lo pactado en una cláusula del contrato, dio por cancelado el crédito reclamando el saldo pendiente, más intereses y gastos, además del saldo deudor de una cuenta corriente, dando a su cliente un plazo de cinco días para reponer las deudas antes de plantear reclamación judicial.

El reclamante, que en otro momento abrió una «cuenta de futuro» a nombre de su hijo menor de edad, ordenó el traspaso de una cifra a la cuenta de crédito para pagar los importes vencidos y el banco abonó este importe, así como el resto del saldo, de la «cuenta de futuro», en la cuenta corriente, al estar ya cancelada para él la cuenta de crédito.

A tenor de lo expuesto, se entendió que la entidad incumplió las buenas prácticas y usos bancarios al disponer del total saldo de la cuenta con un exceso sobre la orden recibida, ya que la cuenta de la que provenían los fondos no correspondía al mismo titular de la cuenta destinataria.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 991/93.

La entidad adeudó en la cuenta de su cliente, sin su autorización, los gastos y costas de un procedimiento iniciado contra él por impago de las cuotas correspondientes al préstamo concertado, después de paralizarlo cuando su cliente accedió al pago voluntario de las cuotas vencidas.

Se estimó que, independientemente de a cual de las partes contratantes correspondiera hacerse cargo de los gastos ocasionados como consecuencia del procedimiento judicial iniciado, cuya determinación correspondía a los tribunales de justicia, la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al adeudar dichos gastos en la cuenta de su cliente sin estar autorizada para ello, cuando, como ya se ha indicado en numerosas ocasiones, es necesario, para que las entidades puedan disponer de las cuentas de sus clientes, el consentimiento de estos, salvo que exista mandato de autoridad competente, aspectos estos que no quedaron acreditados en el expediente.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 152/92.

El reclamante denunciaba que la entidad reclamada había realizado varias operaciones con su dinero sin autorización; entre otras, unos traspasos de su cuenta a otras cuentas cuya titularidad correspondía a una sociedad en la que él tenía participación.

La entidad no justificó ante este Servicio las operaciones cuestionadas, admitiendo, sin embargo, su disponibilidad a alcanzar un acuerdo con su cliente en relación con algunas de ellas, pero sin que realizaran ninguna gestión encaminada a este fin.

El Servicio consideró que, si bien no cabía pronunciarse acerca de las operaciones realizadas, era contrario a las buenas prácticas bancarias el que la entidad no justificara ante su cliente y ante el propio Servicio —máxime tras la interposición de una reclamación— dichas operaciones, manteniendo esta actitud pasiva incluso tras reconocer que alguna de esas operaciones eran discutibles.

Entidad: CAJA RURAL DE SEVILLA.—Reclamación n.º 833/92.

El reclamante manifestó su disconformidad por el hecho de que la entidad reclamada le hubiese efectuado un adeudo en cuenta corriente sin su autorización, mediante el traspaso de determinado importe a otra cuenta corriente de la que era titular una sociedad.

La entidad reclamada entendió que su actuación era correcta, basándose en que los socios, los administradores y los apoderados de ambas sociedades eran coincidentes, que se trataba de un grupo familiar, y que existía identidad entre ambas cuentas.

El Servicio entendió que la entidad reclamada vulneró las exigencias de las buenas prácticas bancarias al

efectuar el adeudo sin tener autorización expresa para ello, como hubiera sido preceptivo.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 338/92.**

Los reclamantes denunciaron que se hicieron disposiciones por personas no autorizadas en una cuenta de ahorro abierta a nombre de la federación que representaban.

Para ello, la caja modificó la forma de disposición de la cuenta abierta a nombre de la entidad reclamante y las firmas autorizadas, y emitió una nueva libreta a solicitud de personas que, según el reclamante, no estaban autorizadas.

La documentación aportada al expediente resultó insuficiente para comprobar si tales modificaciones habían sido correctas, por lo que el Servicio consideró la actuación de la entidad contraria a los principios de diligencia y buena fe exigibles, al no aportar la pertinente documentación al expediente, lo que hizo suponer que carecía de ella.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 936/92.

La reclamante —una asociación— formalizó un contrato de alquiler de vehículo, y al abonar el importe del mismo, la arrendadora no admitió el pago con la tarjeta de crédito de la asociación, abonándose por tanto con cargo a la tarjeta particular de un asociado. Cinco meses después, se cargó la factura en la cuenta de la asociación, porque el banco del asociado que pagó en su momento había rechazado el cargo basándose en que el número de cuenta de la asociación figuraba en el contrato de arrendamiento.

El Servicio estimó que la entidad quebrantó las buenas prácticas bancarias al cargar en la cuenta de la reclamante el importe de la factura, dado que esta ya había sido pagada por un tercero, y la reclamante no había dado orden expresa en tal sentido, siendo irrelevante que el número de su cuenta figurase en el contrato. Además, también contraviene las buenas prácticas la actitud de la entidad, al no solventar la incidencia inmediatamente y desentenderse del asunto, dejando las gestiones para solucionarlo en manos de su cliente.

Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación número 127/93.

El reclamante planteaba que la entidad constituyó una pensión vitalicia, sin su consentimiento. Cuando la

anularon, hicieron varios apuntes, entre los que había una retención sobre intereses, que le podían originar dificultades fiscales.

No estaba conforme con las liquidaciones de intereses practicadas por la caja, que entendía que eran inferiores a las reales.

La entidad manifestó que el reclamante se llevó para leer la póliza de la pensión vitalicia y cuando —al siguiente día hábil— se mostró disconforme con la operación, se practicó el rescate contable, que suponía unas rentas de las que dedujeron una retención.

Respecto a las liquidaciones de interés señaló que eran correctas, pero no aportó copia de las que debió realizar de acuerdo con la normativa, ni tampoco los cálculos realizados para llegar a la cifra que señalaba como procedente, que además no coincidía con la obtenida en el Servicio.

En consecuencia, se estimó que la entidad quebrantó las buenas prácticas bancarias; por un lado, al formalizar una pensión vitalicia sin la conformidad del beneficiario, y, por otro, al deshacerla posteriormente mediante rescate contable, lo cual originaba unos ingresos por rentas que habrían de incidir negativamente en la liquidación de la renta del reclamante.

Cancelación de cuenta ahorro sin previo aviso.

Entidad: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 306/92.

La entidad había cancelado unilateralmente una cuenta, lo que, por desconocimiento de su titular, produjo una serie de incidencias que fueron objeto de reclamación —devoluciones de transferencias y de un cheque—.

Se requirió a la entidad para que aportara al expediente las condiciones generales de la citada cuenta, cosa que no hizo. Lo que quedaba de todo punto claro era que, en cualquier caso, no medió para dicha cancelación unilateral preaviso al interesado, lo cual, aunque en las condiciones generales figurase prevista la cancelación en tales términos, no se estimó ajustado a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios.

Efectivamente, desde el punto de vista de dichas buenas prácticas y usos bancarios, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no podía admitirse como correcta, pues, cuando menos, hubiera sido necesaria una comunicación al interesado efectuándole una liquidación de su cuenta y haciéndole saber la subsiguiente cancelación. Esta afirmación encontraría su apoyo normativo en el anexo VI de la Circular n.º 8/1990, relativo a las comunicaciones a clientes de las liquidaciones de

intereses y comisiones, en la que se establecían las comunicaciones que se habían de efectuar respecto a las cuentas corrientes. En este sentido, siendo preceptivas las comunicaciones periódicas de liquidaciones de intereses y comisiones, con mucha más razón lo será aquella que dé lugar a la resolución de la relación contractual. La interpretación contraria pugnaría, no solo con la norma citada, sino con los principios generales que informan nuestro derecho. La adecuación a las buenas prácticas bancarias exigiría que las entidades comuniquen a sus clientes la decisión de cancelación de su relación contractual, cuando el contrato de cuenta corriente suscrito lo sea por tiempo indefinido, y no prevea de forma expresa causa especial de extinción del contrato y cierre de la cuenta.

Procedimiento de notificación de pérdida de libreta utilizable en cajeros automáticos.

Entidad: CAJA POSTAL.—Reclamación número 768/93.

El reclamante expuso que le había sido robada su libreta de ahorros —utilizable en cajeros automáticos— y que, a pesar del aviso telefónico, dispusieron indebidamente con ella de una determinada cantidad. La razón dada por la entidad fue que el aviso telefónico no era eficaz, dado que no lo aceptaba en el caso de libretas, sino solo de tarjetas. Para libretas debía hacerse por escrito, conforme estaba estipulado en el contrato.

El Servicio consideró que no es buena práctica bancaria carecer de un sistema de notificación de pérdida o robo, que pueda ser usado en todo momento por los titulares de medios de pago o instrumentos que puedan utilizarse para obtener efectivo.

GRUPO III.—TRANSFERENCIAS

COMISIONES Y GASTOS.

Adeudo de comisiones por transferencias interiores en moneda extranjera.

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANO-AMERICANO.—Reclamación número 1333/92.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 834/92.

Se trataba, en los dos casos, del cobro por las entidades de comisiones que tenían registradas para transferencias con el extranjero, resultando que, si bien las operaciones se realizaron en divisas, tanto la cuenta de

cargo como la de abono estaban abiertas en oficinas radicadas en territorio español.

El Servicio entendió que si bien, como alegaron las entidades, el epígrafe aplicado correspondía a su «tarifa de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes por servicios y operaciones de moneda extranjera», en la tarifa registrada en el Banco de España constaba que la misma era «por servicios y operaciones en moneda extranjera y pesetas realizados o iniciados en España como consecuencia de transacciones con el exterior». En consecuencia, era evidente la improcedencia, en los casos estudiados, de la comisión percibida, pues al realizarse las transferencias no se había producido ninguna transacción con el exterior. De cualquier forma, visto que el servicio de transferencia fue solicitado por el cliente y efectivamente realizado por la entidad, el Servicio consideró que esta estaba legitimada para percibir una comisión; entendiendo igualmente que la misma debió ser la establecida para las transferencias en sus tarifas «referentes a servicios y operaciones realizadas en el mercado español», independientemente de que estuviesen nominadas en pesetas o en divisas.

Comisión en cuantía superior a la registrada en tarifas.

Entidad: BANCO BILBAO-VIZCAYA.—Reclamación n.º 938/93.

El reclamante manifestaba su disconformidad con las comisiones percibidas por la entidad, con ocasión de la intervención de esta como corresponsal en dos transferencias ordenadas a su favor desde Italia.

El Servicio consideró que la entidad no se ajustó a las exigencias de la normativa de disciplina al percibir la comisión en cuantía superior a la que estaba facultada según lo previsto en sus tarifas registradas en el Banco de España, pues la comisión que había aplicado estaba registrada para transferencias cuyo contravalor fuese superior a una determinada cantidad. En el caso estudiado, y según lo calculado por la propia entidad, la cifra en cuestión no sobrepasaba dicho límite, por lo que únicamente estaba legitimada para percibir la comisión señalada para transferencias cuyo contravalor fuese inferior.

Gastos de transferencia adeudados al beneficiario y no al ordenante.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 136/93.

La entidad transfirió unos fondos al reclamante, detrayendo de su montante los gastos que tenía registra-

dos en sus tarifas para las transferencias. Con ello, lo que hizo fue repercutir los gastos tarifados a quien no era cliente suyo —el beneficiario de la transferencia—.

Tal proceder fue estimado por este Servicio como contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto suponía cargar los gastos a la persona no legitimada para soportarlos —el beneficiario en lugar del ordenante—, toda vez que ni aquel era cliente suyo, ni fue un servicio solicitado y aceptado por la persona a quien se le cobró. Cualquier hipotética instrucción recibida del ordenante en tal sentido debió ser desatendida por la entidad, a no ser que le constara el consentimiento expreso del destinatario de la transferencia.

Comisión por descubierto originado por falta de diligencia al ejecutar una orden de transferencia.

Entidades: *BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y BANCO DE GESTIÓN E INVERSIÓN FINANCIERA.—Reclamación n.º 834/92.*

El reclamante ordenó —por escrito de 27 de junio— al Banco de Gestión e Inversión Financiera, que transfiriera a la cuenta de Banesto en el Banco de España una importante cantidad de dinero, destinada, a su vez, a ser abonada en otra cuenta del mismo reclamante en una agencia de esta última entidad crediticia. En la orden de transferencia dada constaban claramente especificados los términos en que debía llevarse a cabo, así como que se confirmase por fax —a una determinada persona de la entidad receptora— su ejecución, lo que, a su vez, debía de efectuarse antes de las once horas de la mañana. Dicha transferencia no fue abonada en la cuenta destinataria hasta el día 1 de julio, con fecha valor 28 de junio, lo que motivó que Banesto le adeudase una comisión por mayor descubierto contable por saldo deudor, con la que mostraba su disconformidad.

El Banco de Gestión e Inversión Financiera cumplimentó la orden el día 27 de junio, ingresando en la cuenta del Banesto en el Banco de España un cheque en lugar de efectivo. En el documento de ingreso no hizo figurar ninguna indicación sobre el destino de los fondos; destino que no aclaró, mediante fax, hasta el día 1 de julio.

Banesto, por su parte, manifestó que la cuenta del reclamante quedó con saldo deudor con fecha 28 de junio, sin que hasta el día 1 de julio tuviera conocimiento del destino de los fondos ingresados en su cuenta en el Banco de España, porque la entidad que los ingresó no le cursó las instrucciones, como es habitual en estos casos, pues solo conocía quién había efectuado el ingreso, pero no la cuenta beneficiaria, razón por la cual cargó

la comisión, de acuerdo con su folleto de tarifas debidamente registrado.

El Servicio, con independencia de la procedencia o no del adeudo de la comisión controvertida, entendió, en primer lugar, que la actuación observada por el Banco de Gestión e Inversión Financiera motivó, en un principio, el que se hubiese dado la posible situación de descubierto, aunque fuese de carácter técnico. Según se dedujo de la información obrante en el expediente, el Banco de Gestión e Inversión Financiera, si bien efectuó la transferencia conforme a lo ordenado por su cliente, no cumplimentó las órdenes complementarias que este le había cursado, en lo referente a la información que debía proporcionar a Banesto respecto al destino de la transferencia, propiciando con ello el retraso de su abono en la cuenta destinataria, actuación que, a juicio del Servicio, era contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

Por otro lado, refiriéndose a la comisión por descubierto —estuviese o no pactado el adeudo de la misma—, el primer requisito imprescindible para su percepción, es la existencia del presupuesto fáctico necesario: un descubierto. De acuerdo con ello, y a la vista del simple extracto de cuenta, tanto el movimiento del «debe» como del «haber» tenían la misma valoración —28 de junio—, por lo cual, y con independencia de que Banesto hubiese aplicado correctamente tales fechas de valor, el Servicio entendió que esta entidad no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios, al percibir una comisión por un descubierto fácticamente inexistente.

VALORACIÓN.

Información a clientes.

Entidad: *CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.—Reclamaciones números 343/93 y 1142/93.*

En el primer caso, el Servicio consideró que la entidad no había actuado de conformidad con las buenas prácticas y usos bancarios, al no informar a su cliente de la fecha valor que procedía dar a un abono de efectivo procedente de una amortización de letras del Tesoro, lo que ocasionó que aquel dispusiera de los fondos el mismo día del abono, sin poder considerar que dicha disposición le iba a ocasionar un descubierto en cuenta, con el consiguiente cargo de intereses.

En el segundo, se consideró que la caja no se ajustó a las normas de disciplina, pues a lo largo de la tramitación del expediente se puso de manifiesto que en la información facilitada al reclamante no hacía figurar, tal como establece la vigente normativa, las fechas de las

órdenes de transferencia en las oficinas de origen, dato imprescindible para comprobar los clientes la corrección del correlativo apunte de abono.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Solicitud de documentación.

**Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—
Reclamación n.º 1060/92.**

El reclamante manifestó que pese a haber solicitado en reiteradas ocasiones un certificado sobre las órdenes de transferencia realizadas para pago del alquiler de su vivienda, la sucursal no accedió a entregárselo. La entidad alegó en su descargo no haber recibido dicha petición por parte del reclamante.

El Servicio, en base a un telegrama con acuse de recibo aportado por el reclamante, en el cual solicitaba dichos certificados, estimó que la entidad no se ajustó a los buenos usos y prácticas bancarias al no acceder a lo solicitado por su cliente y facilitarle la información requerida.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA.

Retrocesión de abono sin consentimiento del cliente.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 817/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 685/93.

CAJA DE AHORROS DE VITORIA Y ÁLAVA.—Reclamación número 225/92.

CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 1305/92.

En todos estos casos, las entidades reclamadas rehicieron los abonos que habían efectuado en las cuentas de sus clientes, como consecuencia de transferencias que —en cuanto beneficiarios— estos habían recibido, alegando que tales retrocesiones se debían a instrucciones de los ordenantes. En la reclamación referente a la Caja de Asturias, la retrocesión del abono produjo, además, un descubierto en la cuenta del reclamante que la entidad compensó mediante un traspaso desde otra cuenta.

El Servicio estimó que las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias, al disponer del saldo de sus clientes sin estar legitimadas para ello —no existía autorización del titular, ni mandato legal o judicial

alguno—, siguiendo simplemente instrucciones de terceros.

Del mismo modo, por lo que se refiere a la reclamación contra la Caja de Asturias, se consideró que al ser causa del descubierto la retrocesión efectuada, la compensación de saldos llevada a cabo a continuación tampoco fue correcta ni acorde a las buenas prácticas bancarias, pese a estar prevista la posibilidad de tal compensación en los correspondientes contratos.

Retrocesión de orden de anulación de transferencia.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 884/93.**

La reclamante planteó que dio orden de anular una transferencia cursada el día anterior. La entidad, tras aceptar la orden y después de abonar en firme el importe de la transferencia, procedió días más tarde a retrotraer la cantidad, alegando que la anulación no fue admitida por el beneficiario. Como consecuencia de ello, se produjo un descubierto en cuenta que originó el cargo de intereses.

El Servicio estimó la actuación de la caja contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, pues había procedido a efectuar el abono en firme del importe de la transferencia anulada en la cuenta de su cliente, antes de que tal abono tuviera esa naturaleza. Igualmente, consideró mala práctica bancaria crear mediante tal actuación un descubierto en cuenta sin previo aviso ni conocimiento de su cliente, puesto que ello implicaba, además, el cobro de los consiguientes intereses deudores.

Compensaciones.

Entidades: CAJA POSTAL.—Reclamación número 318/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 703/92.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 984/92.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE CÓRDOBA.—Reclamación número 1376/92.

En todos estos casos, las entidades, en lugar de cumplir estrictamente las instrucciones de los ordenantes de unas transferencias en favor de las cuentas a las que iban destinadas, utilizaron los fondos recibidos para cubrir posiciones deudoras que, por diversas circunstancias y operaciones, mantenían en ellas los reclamantes.

El Servicio consideró que la actuación de las entidades, al no cumplimentar las órdenes de transferencia en los términos recibidos, era contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, pues, si bien tales actuaciones no podían considerarse puramente arbitrarias, al existir motivos que las justificaban —deudas contraídas con ellas por los reclamantes—, debieron utilizar para el recobro de lo debido los medios legales pertinentes previstos para tales supuestos.

Entidad: BANCO PASTOR.—Reclamación número 639/93.

Un caso similar a los anteriores se contempla en esta reclamación, puesto que la entidad, al recibir la transferencia, en lugar de abonarla en la cuenta destinataria, la anotó en la cuenta operativa de un préstamo en situación de morosidad.

El Servicio consideró que la entidad quebrantó las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto que, ante la transferencia recibida en favor de su cliente, un proceder conforme a tales exigencias hubiera requerido su ejecución en los estrictos términos en que se ordenó, y de ese modo abonar su importe en la cuenta designada como beneficiaria, sin que cupiese alegar, por tanto —como adujo la entidad—, que lo que se hizo fue únicamente obviar un apunte contable.

Entidad: CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ y BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 605/93.

La Caja de Badajoz cumplimentó erróneamente la orden de transferencia dada por el reclamante con destino a una cuenta que mantenía en el Banco Español de Crédito, enviándola, en su lugar, al Banco Bilbao Vizcaya.

El Banco Bilbao Vizcaya retuvo la transferencia al recibirla, en vez de devolverla a origen o pedir aclaraciones al respecto, obligando al reclamante, cuando enterado de la incidencia se personó para solicitar explicaciones, a aplicar parte de su importe a la regularización de un descubierto existente en otra cuenta de la que era titular una comunidad de propietarios en la que el nombre del reclamante aparecía por el hecho de haber sido presidente en su día, siendo él quien, tiempo atrás, dispuso, en el ejercicio de su cargo, de la cantidad objeto del descubierto.

La Caja de Badajoz, si bien inicialmente puso de manifiesto una cierta actividad en defensa de los intereses de su cliente frente al Banco Bilbao Vizcaya, finalmente se inhibió de toda responsabilidad.

El Servicio estimó no ajustado a las buenas prácticas bancarias el hecho de que la Caja de Badajoz permitiera con su pasividad que el reclamante sufriera las consecuencias económicas perjudiciales del error cometido por ella al cumplimentar la orden de transferencia, lo que, en definitiva, supuso privarle de la total y pronta disponibilidad de los fondos transferidos.

El Servicio también estimó que el Banco Bilbao Vizcaya no actuó conforme a las buenas prácticas bancarias, al retener el importe de la transferencia erróneamente enviada, obligando al reclamante a aplicar parte del mismo a regularizar el descubierto existente en una cuenta que no era —como resultaba obvio— la destinataria de la transferencia, condicionando, además, la entrega de los fondos al ingreso de la cantidad que figuraba en descubierto en dicha cuenta, incidiendo con ello en un claro abuso de posición dominante.

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO y CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 1123/93.

Caja de Ahorros del Mediterráneo emitió por orden de su cliente una transferencia en la que figuraba como entidad destinataria el Banco Popular Español. Por un error en la codificación de la entidad y oficina, la transferencia llegó a Citibank, y este aplicó su importe al pago de diversas deudas que el interesado tenía con él contraídas. Caja de Ahorros del Mediterráneo no emitió una nueva transferencia, por entender que la primera le sería devuelta y que el reclamante recibiría el importe duplicado.

El Servicio consideró que la Caja de Ahorros del Mediterráneo no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, por permitir que un error operativo propio causara perjuicios a su cliente. Por su parte, Citibank tampoco se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al utilizar errores ajenos en beneficio propio, aplicando indebidamente una cantidad para lo que no estaba legitimado, ya que debió haber utilizado para el cobro de sus deudas los medios legales a su alcance, no los empleados en este supuesto.

Actuación unilateral de la entidad, que perjudica al cliente.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1012/92.

El reclamante exponía que el Banco Bilbao Vizcaya recibió una transferencia a su favor, procediendo a continuación a traspasarla a una tercera entidad. El banco alegó que no cabía la posibilidad de abonarla en la cuenta oficial mantenida por su cliente para el abono

de venta de lotería —conforme este pretendía—, y que procedió de ese modo, al existir una orden del cliente que indicaba transferir a esa tercera entidad el importe de las comisiones percibidas del Organismo Nacional de Loterías y Apuestas del Estado.

El Servicio consideró que si bien podían existir razones suficientes para que la entidad no abonara los fondos recibidos en la cuenta oficial reseñada, las buenas prácticas bancarias le hubieran exigido ponerse en contacto previamente con su cliente, a fin de solicitar instrucciones sobre el destino que debía darse a los fondos recibidos o, al menos, admitiendo la buena fe con la que actuó el banco al transferirlos a otra entidad, debió haber informado acto seguido a su cliente dándole cuenta de la gestión realizada.

***Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—
Reclamación n.º 373/93.***

La entidad reclamada recibió una orden de transferencia de la Seguridad Social a favor del reclamante. Alegando ciertos problemas de orden interno que no justificó ni explicitó, demoró su correcta ejecución y, finalmente, la devolvió a origen. No obstante, manifestó su voluntad de asumir el resultado negativo de la gestión y compensar al reclamante por la incidencia producida. Este había centrado su queja ante el Servicio, esencialmente, en los perjuicios ocasionados por la indisponibilidad de sus fondos durante un plazo dilatado de tiempo.

El Servicio estimó que en la ejecución de la orden de pago recibida —en la que constaban todos los datos del beneficiario y cuenta destinataria—, el Banco Exterior se apartó del principio de diligencia que inspira la vigente normativa de disciplina bancaria, conforme al cual, las entidades deben poner los medios necesarios para facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos. En consecuencia, se consideró que su actuación no fue conforme a las buenas prácticas y usos bancarios.

***Entidades: BANCO SANTANDER y BANCO
CENTRAL HISPANOAMERICANO.—Reclamación n.º 175/93.***

El reclamante ordenó el día 31 de octubre de 1992 al Banco Santander la emisión de una transferencia en marcos alemanes con destino al Banco Central Hispanoamericano. El Banco Santander, en lugar de cumplimentar la misma en sus propios términos —transferencia—, emitió el siguiente día hábil un cheque a favor del otro banco; cheque que, según manifestó, lo había depositado en el cajetín de la cámara de compensación,

sin que existiera prueba del día en que lo depositó ni del día en que fue recogido por el Banco Central Hispanoamericano.

El Servicio entendió que el Banco Santander quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no cumplir en sus propios términos la orden recibida, ya que, como es sabido, la norma 4.4. de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, dice que «en todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se cursarán, a más tardar, el día hábil siguiente a su recepción».

El Servicio ha venido declarando reiteradamente que la actividad de las entidades de crédito ha de ir encaminada a prestar un mejor servicio a su clientela mediante la defensa de los intereses de sus clientes y no solo de los propios, toda vez que se trata de entidades que desarrollan una actividad cotidiana de alta cualificación, de tal modo que de ellas cabe esperar una actuación profesional, no solo en cuanto a los servicios prestados, sino también en cuanto a la prudencia y eficacia con que los prestan.

Por ello, si hubiera actuado del modo solicitado el día que cumplimentó la orden, de acuerdo con las normas de valoración establecidas en el anexo IV de la antedicha Circular, el abono se debería haber producido en la cuenta del reclamante en la entidad receptora de la transferencia, con fecha límite de valor cinco de noviembre.

Del mismo modo, se estimó por este Servicio que la actuación del Banco Central Hispano, respecto a la cuestión que estamos analizando, tampoco se adecuó a las buenas prácticas bancarias, ya que no acreditó suficientemente, después de ser requerido para ello, el que no recibiese —como adujo— la orden de pago controvertida hasta el día diez de noviembre, pues de un lado remitió fotocopia del cheque bancario fechado por el Banco Santander el día tres de noviembre, sin que en el mismo figurase la fecha de su presentación al cobro, no siendo aclaratorios, por otro lado, para resolver dicha cuestión, los documentos aportados sobre este asunto. Para que el Servicio no apreciara falta de diligencia en su actuación, hubiera sido necesario que acreditase que no fue imputable a él la tardanza en presentar el cheque al cobro, lo que no constaba, pues como se ha dicho, ni siquiera acreditó el día en que efectuó tal operación, lo que no pudo más que considerarse como contrario a las buenas prácticas bancarias.

FALTAS DE DILIGENCIA.

Error en la ejecución de la orden que no se intenta subsanar.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 1426/92.**

La reclamación se fundamentaba en que el reclamante recibió el abono de su nómina —domiciliada en el Banco Central Hispanoamericano— con más de 20 días de demora sobre la fecha normal de abono, lo que ocasionó la devolución de un efecto que tenía domiciliado en su cuenta.

Caja de Madrid, emisora de la transferencia, alegó que al no venir la orden codificada la envió por error a una sucursal distinta del Banco Central Hispanoamericano, la cual, a su vez, la devolvió tres días después, al comprobar que no tenía allí cuenta el reclamante. Posteriormente, y tras haber sido reclamada la transferencia por la sucursal del Banco Central Hispanoamericano donde mantenía cuenta el destinatario, veinte días después de la fecha en que se había producido la retrocesión, Caja de Madrid procedió a ejecutar la misma correctamente.

El Servicio consideró que la conducta exigible a Caja de Madrid, una vez devuelta la transferencia, hubiera sido la de comprobar los datos de la misma y, en su caso, consultar con la empresa ordenante a fin de solucionar la posible irregularidad lo antes posible. Lejos de adoptar dicha solución, Caja de Madrid optó por una actitud pasiva, que no abandonó hasta que la sucursal donde el destinatario mantenía la cuenta reclamó la cantidad en cuestión, haciendo con ello recaer los perjuicios de su proceder en el reclamante, ajeno totalmente a la incidencia expuesta, denotando con esa conducta una falta de diligencia contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

Demoras en ejecutar las instrucciones del ordenante.

Entidades: BANCO DE MADRID.—Reclamación n.º 1089/92.

UNICAJA.—Reclamación número 1251/92.

En el primer caso, la entidad demoró diecisiete días la ejecución de una orden de transferencia ordenada por una entidad pública en favor del reclamante, alegando aquella que tal demora estaba justificada por el elevado número de beneficiarios de las subvenciones que otorga dicho organismo. En el segundo, sin que consten razones aparentes, la demora en cumplimentar la orden fue de seis días.

El Servicio consideró que las entidades no se habían ajustado a las exigencias de la normativa de disciplina ni a las buenas prácticas y usos bancarios, al transferir tales sumas, por cuanto dicha normativa establece su ejecución, a más tardar, el día hábil siguiente a la recepción de la orden, causando con sus demoras perjuicios a los reclamantes ante la imposibilidad de disponer de los fondos durante un período, que en el primer caso se estimó —incluso— excesivamente dilatado.

Entidad: CITIBANK ESPAÑA.—Reclamación n.º 137/93.

El reclamante ordenó a Citibank N.A. Nassau (Bahamas) que efectuara una transferencia de su cuenta a otra que tenía en el Banco Central Hispanoamericano, en Madrid. La orden se cumplimentó a través de la oficina de Nueva York, quien la envió a Citibank España para que la hiciera seguir al Banco Central Hispanoamericano.

La orden que se recibió en Citibank España hacía constar solo el nombre del beneficiario, sin especificar instrucciones para abonar a otro banco. Esta entidad retuvo los fondos durante treinta días, invocando al efecto su normativa interna, pasados los cuales sin haber sido reclamados, los devolvió a Nueva York.

Tras efectuar diversas reclamaciones el beneficiario en la oficina de Nassau y en la oficina de Madrid, finalmente, transcurridos ocho meses desde la orden inicial, Citibank en Nueva York repite la orden con los datos completos, y esta vez llega a su destino.

El Servicio estimó que en la ejecución de la orden de transferencia, la entidad reclamada —Citibank España— se apartó del principio de diligencia propio de la operativa bancaria, al no advertir de inmediato al banco ordenante en Nueva York sobre la imposibilidad de contactar con el beneficiario cuando recibió la orden de transferencia, puesto que en ella solo constaba el nombre de aquel como único dato identificativo, contribuyendo con tal omisión a una excesiva e injustificada demora, que impidió al reclamante la pronta disponibilidad de sus fondos.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación número 875/92.

La entidad reclamada cursó con dos días de retraso la orden de transferencia recibida a favor del reclamante que debía abonarse en una oficina de la Caja Rural de Gijón, pretendiendo justificar el retraso en el hecho de que la Consejería de Hacienda del Principado de Asturias —ordenante— no facilitó la relación de beneficiarios en banda magnética, por lo que fue ella quien

tuvo que codificarlas. Al hacerlo, insertó erróneamente la oficina de destino, de forma que transcurrieron dieciséis días hasta que fue asentada correctamente en la cuenta del reclamante, lo que solo se consiguió tras haber efectuado gestiones la entidad destinataria para su localización.

El Servicio entendió, desde el punto de vista de la diligencia profesional que es exigible a las entidades en su actuación, que no podía admitirse que se hubiese ajustado a ella el proceder de la entidad en los hechos descritos, pues se puso de manifiesto una demora excesiva en la ejecución correcta de la transferencia por parte de la Caja de Asturias, cuyo abono —conforme a las condiciones de valoración previstas en el anexo IV de la norma cuarta de la Circular 8/1990— debía efectuarse, además, como máximo, con valoración segundo día hábil siguiente a la recepción de la orden en la oficina de origen.

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANO-AMERICANO.—Reclamación n.º 1098/92.

La reclamante expuso que un 6 de abril ordenó a su banco en Londres una transferencia en dólares americanos a una cuenta abierta en una sucursal del Banco Central Hispanoamericano en Lanzarote, no abonándose en la cuenta destinataria hasta transcurridos treinta y tres días desde que se ejecutó la citada orden. Debido a tal demora, se vio perjudicado no solo por la bajada del tipo de cambio de la divisa, sino por los intereses dejados de percibir, así como por los que, a su vez, le cargaron por demora, al no poder efectuar puntualmente un pago al que iba destinada la orden de abono.

El mismo día en que se dio la orden, esta fue cumplimentada por el banco londinense, que situó los fondos en la cuenta de la entidad reclamada con su correspondiente en Nueva York. Cuando el 17 de abril el banco ordenante —al constatar que aún no se había abonado su orden— reclamó al Banco Central Hispanoamericano, la división internacional de este remitió a su sucursal un télex en el que, entre otras cosas, se hacía constar que la propia sucursal, en la misma fecha de la ejecución, había recibido otro télex del banco ordenante en Londres en el que se confirmaba la emisión de la citada orden. Además, la división internacional añadía que puesto que el télex recibido por la sucursal el 6 de abril no iba autenticado, habían solicitado una clave del banco ordenante para cumplimentar el asunto.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el Servicio entendió que a partir del conocimiento en la sucursal del banco en Lanzarote de la ejecución en Londres de la transferencia —6 de abril—, y visto que la falta de autenticación impedía su abono al cliente, la entidad

debió solicitar esta, al banco ordenante, de manera inmediata, iniciando como máximo el día siguiente las gestiones, que no inició hasta el día 24 del mismo mes.

Por otra parte, dado que el abono en cuenta lo recibió en su correspondiente el Banco Central Hispanoamericano con valor 6 de abril y no abonó el importe de la transferencia al beneficiario hasta el 9 de mayo, el Servicio entendió que, al menos, los intereses producidos por la suma cuestionada debían ser abonados al destinatario por la entidad reclamada.

En consecuencia, el Servicio consideró que la entidad reclamada no actuó con la diligencia debida para conseguir la rápida autenticación del télex recibido en su sucursal. Asimismo, el abono de la transferencia no debió recibir una valoración posterior al día diez de abril, extremo desconocido por el Servicio, dado que ninguna de las partes mencionó la valoración final aplicada al abono de la transferencia cuestionada.

Demora en abonar la cuenta del beneficiario.

Entidad: CAJA LABORAL POPULAR.—Reclamación n.º 212/92.

El reclamante exponía que una transferencia en dólares ordenada en Estados Unidos para ser abonada en una determinada sucursal del Banco Zaragozano en Alicante y cuya tramitación se efectuó a través de la entidad reclamada, tardó un mes en ser abonada a su beneficiario. Además de ello, la entidad le dedujo 25 dólares por gastos. La caja alegó que el télex reclamando la ejecución de la transferencia no le llegó hasta el mismo día del abono, momento en el que expidieron un cheque al Banco Zaragozano, al cual avisaron de la operación al día siguiente, por fax.

De la documentación obrante en el expediente se dedujo que, con anterioridad al día en que la entidad reclamada dice que recibió el télex, había recibido otro ordenando la operación —sin que constasen, por no haber sido aportados, su contenido ni su fecha de recepción—, razón por la cual, con independencia de que se considerase correcta la emisión del cheque en ese posterior momento, el Servicio consideró que la caja reclamada no actuó con la diligencia debida en cumplimiento de la orden de pago recibida. Con respecto a la comisión cobrada, las tarifas establecían que se repercutiría al beneficiario cuando el ordenante indicase que los gastos fuesen de su cuenta, condición que no quedó justificada en este caso, por la inexistencia del télex dando la primitiva orden de transferencia, circunstancia que condujo al Servicio a estimar igualmente inapropiado el proceder de la caja en esta cuestión.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 657/92.**

La reclamante ordenó una transferencia de ciertos fondos depositados en su cuenta en el Banco Ibercorp, a otra cuenta en Caja de Madrid, en la que figuraba como titular junto con sus padres, y que resultó devuelta por esta última entidad.

Caja de Madrid expuso que al recibir la transferencia procedió a abonarla en la cuenta de destino, pero con posterioridad comprobó que la beneficiaria no figuraba como titular en la cuenta de abono —debido, según reconoció posteriormente, a un error de la propia Caja, que transcribió indebidamente los apellidos cuando renovó la libreta correspondiente—, por lo que procedió a devolver la transferencia a la entidad de origen.

El Servicio estimó que siendo la reclamante titular única e incuestionable de una cuenta de ahorro abierta en la propia sucursal de la entidad destinataria de la transferencia, era en dicha cuenta en la que debió efectuar el abono de aquella, ya que coincidían en términos exactos los datos de esa titularidad con los datos del beneficiario consignados en la orden de transferencia con excepción del número de cuenta, por lo que en su actuación no tuvo en consideración lo establecido por las «normas y procedimientos bancarios» del Consejo Superior Bancario, en cuanto al carácter meramente informativo del número de cuenta beneficiaria, primando, por tanto, los datos personales del beneficiario sobre el número de cuenta.

Asimismo, el Servicio consideró no ajustado a las buenas prácticas bancarias el repercutir a su cliente los perjuicios económicos ocasionados, como consecuencia de los errores propios en que incurrió, al efectuar la renovación de una libreta de ahorros.

Entidad: CAJA POSTAL.—Reclamación número 1257/92.

El supuesto contemplado en esta reclamación se centra en el hecho de que la reclamante mantenía dos cuentas en la entidad, una de ahorro, cuyos primeros dígitos eran 290076, y otra cuya numeración no tenía ninguna similitud con la anterior y en la que figuraba como titular junto con su ex marido.

La Seguridad Social ordenó una transferencia a favor de la reclamante, señalando como número de cuenta beneficiaria una cuyos primeros dígitos eran 2900076. Al no coincidir las numeraciones, la entidad abonó la transferencia en la cuenta que mantenía indistintamente con su ex marido, cuya clave, como se ha dicho, no tenía ningún dígito coincidente con la de la beneficiaria de la orden.

La reclamante se dirigió a la entidad formulando la reclamación oportuna, pero esta no procedió a la regularización de su error, a pesar de conocer en ese momento la situación conyugal de la beneficiaria.

El Servicio estimó, por los mismos motivos que en la reclamación anteriormente reseñada, que la actuación de la Caja Postal no fue acorde con las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que tenía datos suficientes como para deducir la simple comisión de un error al transcribir los ceros en la orden de transferencia, debiendo, por tanto, abonar la transferencia en la cuenta de la reclamante a la que iba destinada.

Entidad: UNICAJA.—Reclamación número 1254/92.

La reclamación afecta en este caso a la tardanza —según el reclamante, en más de nueve días— en que incurrió la entidad en el abono de una transferencia que, en concepto de pago de nómina, se ordenó a su favor. En su descargo la entidad reclamada alegó que, si bien recibió los fondos en su momento, en los datos de la cuenta destinataria figuraba un número incompleto, además de que faltaba la referencia de la clase de cuenta, lo que, unido al elevado número de clientes que tenía con los mismos apellidos del reclamante, dificultó la localización de la cuenta destinataria.

El Servicio consideró contrario a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios el retraso de cinco días hábiles en que incurrió la entidad en el abono de esa transferencia, por cuanto la orden contenía la indicación correcta de la sucursal destinataria, número de cuenta y datos personales del beneficiario, a falta únicamente de determinar la clase concreta de cuenta, lo cual podría haber motivado algún retraso en su cumplimentación, pero no uno tan amplio como el aquí padecido, puesto que la localización del beneficiario se circunscribía al ámbito interno de la propia sucursal, lo que, sumado —en principio— al carácter periódico de esa orden de abono al efectuarse en concepto de nómina, debía facilitar la localización del beneficiario de una manera más o menos inmediata.

Demoras imputables a la actuación de más de una entidad.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE EXTREMADURA y BANCO DE EXTREMADURA.—Reclamación número 360/92.

La reclamante exponía que recibió en su cuenta de la Caja de Extremadura, el 20 de marzo, una transfe-

rencia ordenada al Banco de Extremadura el 28 de febrero anterior por un organismo público.

Las entidades implicadas presentaban discrepancias acerca de las diversas incidencias surgidas y del procedimiento empleado en la realización de la operación. Sobre tales discrepancias de procedimiento, el Servicio omitió pronunciarse, sin perjuicio de que pudieran solventarlas ante los organismos dirimientes existentes al efecto. Sin embargo, no se consideró ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios la actuación de ambas entidades, permitiendo la repercusión en la reclamante de las hipotéticas consecuencias perjudiciales que se pudieron producir por la demora en la gestión e intervención de ambas en el tratamiento de la transferencia; funcionamiento operativo respecto al cual la interesada era totalmente ajena.

Entidades: BANCO ATLÁNTICO y BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 307/92.

El reclamante recibió del extranjero una transferencia en la cuenta que tenía abierta en el Banco Atlántico de Estepona (Málaga), reexpedida desde la oficina de la misma entidad en Benamara, donde el Banco Popular Español —como intermediario— la dirigió, por considerar que no existía la oficina destinataria, de forma que no fue asentada correctamente en la cuenta del reclamante en España, hasta transcurridos quince días de la orden inicial.

Por esta demora consideraba el reclamante que resultó perjudicado, al no poder colocar su dinero al tipo vigente en aquellas fechas.

El Servicio estimó, desde el punto de vista de la diligencia profesional que es exigible a las entidades en su actuación, que no podían reputarse ajustadas a ese principio las causas que dieron lugar a la demora de quince días en la ejecución correcta de la transferencia, debiendo solventar las diferencias entre ellas ante el órgano establecido al efecto. Por tanto, se consideró, igualmente en este expediente, que ambas entidades no actuaron conforme a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, al permitir que el cliente sufriera las consecuencias económicas perjudiciales de su incorrecta actuación.

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA y BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 521/93.

El reclamante adquirió en el año 1984, mediante contrato privado, una vivienda gravada con un préstamo hipotecario concedido por el Banco Hipotecario de

España. Con el fin de efectuar puntualmente el pago del préstamo, ordenó al entonces Banco de Vizcaya que transfiriera mensualmente a la cuenta domiciliaria el importe de los recibos. Pese a obrar en su poder todos los resguardos de las sucesivas transferencias, en el año 1988 el Banco Hipotecario, mediante requerimiento notarial, le comunicó que estaban impagados la totalidad de los recibos desde 1984, por lo que debía satisfacer, además de su importe, los correspondientes intereses de demora. Personado en la entidad con los referidos justificantes en solicitud de una explicación al respecto, no fue hasta el mes de agosto de 1990 cuando el Banco Hipotecario le comunica por escrito que los abonos se han efectuado en cuenta distinta de la domiciliaria de los recibos en cuestión, recomendándole que obtuviera de la titular de la cuenta la pertinente autorización para retroceder los importes indebidamente abonados; petición a la que no accedió dicha titular. En el año 1992 se obtuvo del nuevo adquirente de la vivienda, de la que era anterior propietaria la titular de la cuenta que había recibido los abonos indebidos de las transferencias, autorización para cargar los importes nominales de los recibos, pero no los intereses de demora que le seguía exigiendo el Banco Hipotecario, viéndose obligado a ingresar el importe de tales intereses ante la posibilidad de que fueran ejecutados por la entidad.

El Banco Bilbao Vizcaya manifestó que había efectuado correcta y puntualmente las transferencias ordenadas y que en la ficha de orden permanente —que no tenía el nombre del beneficiario, además de estar sin firmar— figuraba un número de cuenta seguido de las letras AB, que posteriormente, a instancias del reclamante, se rectificó cambiándolo por las letras AE.

El Banco Hipotecario de España expuso que el problema venía de un error del reclamante, al realizar una serie de transferencias a un número de préstamo equivocado.

El Servicio estimó:

1.º—Que la actuación del Banco Bilbao Vizcaya no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al admitir una orden en la que además de faltar la firma del cliente, carecía de otros datos que hubieran asegurado el buen fin de la operación, evitando con ello los errores que en el presente caso se produjeron, como fue el hecho de ejecutar dicha orden, a partir de octubre de 1985, con el número del préstamo destinatario erróneo.

2.º—Que el Banco Hipotecario de España no puso la diligencia debida, al tardar tres años en reclamar al titular de un préstamo el importe de las mensualidades que debía satisfacer, hecho que de haberse realizado a partir del tercero o, como mucho, cuarto mes, no hu-

quiera dado lugar a la anormal acumulación de saldos impagados e intereses de demora consiguientes.

3.º—Que dicho banco tampoco puso la diligencia debida en la investigación de la causa de un error sobre el destino de los fondos que regularmente recibía todos los meses, una vez que el titular hubo aportado sus justificantes, hecho que, unido a los datos que poseía la entidad, hubiera permitido detectarla de forma prácticamente inmediata, habiendo tardado en solucionar el problema dos años, actuación que, al igual que la anterior, constituye una mala práctica bancaria.

4.º—Que los errores de un banco y la doble falta de diligencia del otro no pueden ser imputados al cliente, por lo que sus consecuencias debían ser dirimidas por ambas entidades entre sí o ante el órgano que para ello tuviesen establecido.

Incumplimiento de órdenes del cliente.

Entidad: BANCO URQUIJO.—Reclamación número 791/93.

El reclamante planteó que habiendo dado una orden de pago al banco con fecha 16 de diciembre de 1991, con el fin de efectuar una aportación extraordinaria a un plan de pensiones que tenía en otra entidad, aun habiendo sido adeudado en cuenta el 23 de diciembre de 1991, la cantidad fue devuelta el 7 de enero de 1992 por la entidad destinataria, al haberla recibido en esa fecha y no poder aplicarla como desgravación útil para el ejercicio fiscal de 1991. El retraso fue debido a que la entidad reclamada utilizó para su ejecución el correo ordinario, sistema poco adecuado, dado el breve plazo de que disponía para remitir las instrucciones a la entidad destinataria.

El Servicio opinó que la entidad reclamada no había actuado con la diligencia necesaria al elegir un medio de remisión de las instrucciones a la entidad destinataria que no ofrecía garantías suficientes para que llegaran dentro de plazo —máxime teniendo en cuenta las fechas en que se cumplimentó la orden—, existiendo otros más rápidos y seguros, como reconoció la propia entidad destinataria al sugerir, por la acumulación de trabajo en esa época del año en el servicio de correos, el empleo de fax. Por ello, se consideró que las buenas prácticas bancarias hubieran aconsejado que la entidad asumiera las consecuencias perjudiciales del fallo del medio utilizado ya que, si bien éste le era ajeno, mucho más lo era a su cliente.

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 559/93.

La entidad reclamada venía atendiendo mediante transferencias, desde hacía varios años y por orden de

su cliente, el pago de las cuotas semestrales del préstamo hipotecario que el Banco Hipotecario tenía concedido a aquel. Una de las cuotas, pese a que el reclamante remitió los fondos al Banco Exterior mediante transferencia desde el extranjero y con el mensaje «pago de hipoteca para el Banco Hipotecario», no fue pagada por el banco reclamado, lo que ocasionó que el prestatario hubiera de soportar los gastos consiguientes.

El Servicio consideró que la entidad, al recibir los fondos de su cliente con tales instrucciones, debió remitirlos al Banco Hipotecario del mismo modo que venía haciéndolo hasta entonces, o, en último caso, haber solicitado de su cliente las aclaraciones pertinentes sobre el destino de lo transferido. Su actuación no se consideró diligente y, por ello, no ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios, pues aunque, posteriormente, gracias a sus gestiones, consiguió que el Banco Hipotecario le diera al ingreso extemporáneo como fecha de valor la del vencimiento del recibo —lo que supuso que no se adeudaran intereses de demora— no es menos cierto que, finalmente, el reclamante hubo de sufrir, al menos parcialmente, la repercusión de las consecuencias económicas de la demora padecida en la transferencia de los fondos, al tener que hacer frente a ciertos gastos, como los derivados del requerimiento notarial que le fue efectuado, que, dejando a un lado su procedencia o no, en caso de que el banco hubiera actuado con la diligencia antes descrita no se hubieran devengado.

GRUPO IV.—CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS

COMISIONES Y GASTOS.

Entidades: BARCLAYS BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 362/92.

CAJA POSTAL.—Reclamación número 416/92.

BANCA MARCH y BANKINTER.—Reclamación n.º 515/92.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE SAN FERNANDO DE SEVILLA.—Reclamación número 672/92.

ESFINGE, S.A. ESPAÑOLA DE FINANCIACIONES GENERALES.—Reclamación n.º 830/92.

BANCO INTERNACIONAL DE COMERCIO.—Reclamación número 1184/92.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamaciones n.º 1211/92 y 465/93.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 618/92, 1247/92, 55/93 y 1097/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 86/93, 147/93 y 767/93.

BANCO DE FOMENTO.—Reclamación n.º 162/93.

CAJA DE GUIPÚZCOA-SAN SEBASTIÁN.—Reclamación número 172/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 364/93.

BANKINTER.—Reclamaciones números 431/93 y 737/92.

BANCO CENTRAL HISPANO-AMERICANO.—Reclamación número 479/93.

BANCO DE MADRID.—Reclamación n.º 700/93.

BANCO SANTANDER, BANCO DE GRANADA y BANCO DE ANDALUCÍA.—Reclamación número 845/93.

CAJA LABORAL POPULAR.—Reclamación n.º 961/93.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 974/93.

En todos estos casos, las entidades adeudaron a sus clientes diversas comisiones; actuación que, por adolecer de defectos formales o de fondo, el Servicio de Reclamaciones no consideró ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

En relación con el cobro de comisiones ya se ha expuesto, a lo largo de la presente memoria, el criterio general que se ha mantenido en cuanto a los requisitos que, de conformidad con la normativa actual, las entidades deben tener presentes a la hora de proceder a su adeudo.

En cuanto a los casos concretos que se han enumerado, se pueden clasificar en:

1.º—Aquellas cuya aplicación no se consideró ajustada a la normativa por no estar previstas en los respectivos contratos:

416/92, 830/92, 55/93, 364/93 y 431/93.

2.º—Aquellas otras en las que se estimó que no procedían, al no responder a la prestación de ningún servicio:

362/92, 672/92, 86/93, 360/93, 479/93, 767/93, 845/93 y 974/93.

3.º—Otras en las que las comisiones aplicadas se consideraron desproporcionadas en relación con el servicio prestado:

1184/92, 147/93, 172/93, 700/93, 737/93, 1097/93 y 961/93.

4.º—Aquellas que se devengaron como consecuencia de errores en los que habían incurrido las propias entidades:

515/92, 618/92, 1211/92, 162/93, y 465/93.

Cabe destacar algunas consideraciones en relación con las comisiones que se consideraron desproporcionadas con el servicio realmente prestado.

Así, de conformidad con la normativa citada, y una vez constatado que la comisión adeudada se había registrado en el Banco de España, cabía preguntarse si, en los supuestos concretos a que se referían estas reclamaciones, los adeudos respondían a la efectiva prestación de un servicio.

Los reclamantes hacían entrega a la entidad de uno o varios cheques solicitando su presentación al cobro. En tal acto se evidenciaba la solicitud de prestación de un servicio, que no era otro que el que la entidad gestionara el cobro del documento, para lo cual tenían registradas las correspondientes comisiones de «compensación». Ahora bien, una vez presentado el cheque al cobro a través de cámara de compensación, ¿prestaba la entidad algún otro servicio que la legitimase para el adeudo de nuevas comisiones? En opinión del Servicio, y por lo que a estas reclamaciones se refería, no. En efecto, el resultado de la gestión de cobro pudo ser, o bien el cobro del cheque con su consiguiente abono en cuenta, o bien el impago, en cuyo caso la entidad debía poner el cheque a disposición del cliente comunicándole el impago. Una y otra alternativa eran solo el resultado de la gestión de cobro inicial, pero no un nuevo servicio independiente de la gestión de cobro encomendada.

Como se ha dicho en otras ocasiones, las entidades de crédito pueden y deben, al amparo de la normativa sobre transparencia bancaria, registrar en el Banco de España unas tarifas de comisiones y gastos. Ahora bien, el hecho de que dichas tarifas queden registradas no implica, sin más, que puedan aplicarse indiscriminadamente a todas sus operaciones. Es responsabilidad de cada una de las entidades que la repercusión de comisiones a los clientes responda a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos. Y, por lo que a estos supuestos concretos se referían, las entidades no justificaron que se hubiera, efectiva y específicamente, prestado un servicio que les legitimase para el adeudo de la comisión por devolución del cheque. El automa-

tismo en la aplicación de una tarifa, aparentemente procedente, puede llegar a provocar un resultado claramente abusivo.

Pero es más, aun en el supuesto de que admitiéramos que se ha realizado un servicio, es evidente que la normativa sobre transparencia exige que el importe de la comisión adeudada responda al servicio efectivamente prestado.

En este punto, cabe preguntarse qué sentido tiene que la entidad haya registrado y después aplicado una comisión consistente en un tanto por ciento sobre el nominal del cheque devuelto. ¿Significa ello que el «servicio» que presta es distinto según sea aquel importe?, ¿tiene mayor entidad el servicio cuando el cheque devuelto es de 90 millones de pesetas que cuando, por ejemplo, sea de 10.000 pesetas? Entendemos claramente que por sí mismo no, salvo que concurren circunstancias diversas, y, en este sentido, si bien la normativa sobre transparencia bancaria permite a las entidades registrar libremente las comisiones que estimen oportunas, es después de su particular responsabilidad que, al aplicarlas, se adecuen al servicio efectivamente prestado y que se apliquen en términos no automáticos, sino de equidad.

Por último, en relación con los casos en los que las entidades repercutieron a sus clientes comisiones devengadas como consecuencia de errores cometidos por ellas mismas, ha sido criterio del Servicio, como ya se ha expuesto en otros apartados y en numerosas ocasiones, que no se ajusta a las buenas prácticas bancarias repercutir a los clientes las consecuencias que se derivan de problemas de coordinación y funcionamiento entre entidades.

VALORACIÓN.

El Servicio consideró, en todos los casos siguientes, que las entidades habían vulnerado de una u otra forma lo señalado en la norma cuarta y en el anexo IV de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, que establece unos límites sobre la valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas, en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro.

Entidad: BANCO COMERCIAL TRANSATLÁNTICO.—Reclamación n.º 1041/92.

La entidad valoró incorrectamente en la cuenta de su cliente un cheque presentado contra la misma, cobrando, además, una comisión por transferencia, cuando el reclamante no había dado orden de realizarla, sino que se limitó a librar un cheque contra su cuenta, que, como tal, era pagadero a la vista.

Entidad: CAJA RURAL PROVINCIAL DE ALICANTE.—Reclamación número 122/93.

La entidad abonó a su cliente el importe de una transferencia procedente de otra entidad, con fecha valor que excedía de los límites fijados en la normativa, es decir, segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen.

Asimismo, adeudó a su cliente el importe de un cheque con fecha valor un día antes del adeudo en cuenta, siendo este último día el que, de conformidad con lo dispuesto en la normativa, debería aplicarse como fecha de valoración.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 642/93.

La entidad aplicaba unas fechas valor a unos pagarés de cuenta corriente emitidos por la reclamante que no coincidían con la fecha de vencimiento de los mismos, por lo que la valoración no era correcta, de acuerdo con la normativa vigente en este punto.

A tal propósito, justificaba su actuación explicando que el sistema empleado consiste en que la entidad presentadora transmite los datos de tales documentos, de tal modo que tratándose de efectos inferiores a 2.000.000 de pesetas, al quedar truncados en la entidad presentadora, no podían ser objeto de comprobación.

Entidad: CAJA RURAL PROVINCIAL DE CUENCA.—Reclamación número 709/93.

El reclamante planteaba que para la cancelación de sus préstamos entregó a la caja reclamada un cheque a cargo de otra entidad, al que se dio una valoración de cinco días después, por lo que no se respetó el límite fijado en la normativa reguladora antes citada (segundo día hábil siguiente a la entrega).

La entidad aplicaba, igualmente, un plazo de cinco días para la disponibilidad de los fondos ingresados mediante cheques sobre otras plazas, práctica esta que el Servicio considera incorrecta.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Extravío.

Entidades: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 581/93.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación n.º 442/93.

BANCO MERIDIONAL.—Reclamación n.º 1422/92.

BANCO CENTRAL HISPANO-AMERICANO.—Reclamación número 1189/92.

BANCO DEL COMERCIO.—Reclamación n.º 28/92.

CAJA LABORAL POPULAR.—Reclamación n.º 1437/92.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 753/92.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 642/93.

En todos los casos mencionados se produjeron incidencias en relación con el extravío de diversos documentos. Unas veces, las entidades habían remitido efectos originales a sus clientes utilizando el correo ordinario o alguna empresa de distribución de correspondencia, sin poder acreditar tales circunstancias. En otras ocasiones, los documentos se extraviaron antes de gestionar su cobro, en la cámara de compensación o durante la realización de algún otro trámite. En todos ellos, las entidades se desentendían de las consecuencias perjudiciales sufridas por los reclamantes.

El Servicio de Reclamaciones en estos casos sostuvo, sin perjuicio de que las entidades intervinientes en las tramitaciones del cobro dilucidasen entre sí la responsabilidad de cada una en su caso, aspecto sobre el que no correspondía pronunciamiento, que los bancos o cajas no pueden repercutir a sus clientes las consecuencias de tales incidencias como si no tuvieran responsabilidad alguna, debiendo justificar, como mínimo, que por su parte actuaron con la diligencia debida y exigible a cualquier entidad de crédito en el desarrollo de sus funciones.

En los casos en los que las entidades remitieron a sus clientes documentos originales por correo ordinario o sistemas similares, no se estimó ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios el hecho de que las incidencias producidas en el procedimiento de remisión de documentos a sus clientes recaigan sobre estos, máxime cuando se trata del envío de efectos originales, lo cual requiere que se adopten las medidas que sean pertinentes para que aquellos lleguen a manos de sus destinatarios, respondiendo así a la confianza depositada en las entidades por su clientela.

Presentación de pagarés por un sistema no adecuado.—Falta de transparencia: la entidad no informa de la causa de la devolución.

Entidades: BANCO SANTANDER y BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 157/93.

El primero de los bancos presentó unos pagarés al cobro por un sistema —compensación— que no era el

procedimiento adecuado. El Servicio consideró que existía una mala práctica bancaria, ya que dicha actuación contravenía lo dispuesto en las circulares del Consejo Superior Bancario, respecto al procedimiento de presentación de obligado cumplimiento para las entidades, y en la Ley cambiaria y del cheque respecto a los plazos de presentación.

Tampoco la actuación del segundo banco (el Popular Español) se consideró correcta, ya que al proceder a la devolución de los pagarés, informó únicamente de que la misma se debía a la improcedencia del sistema de presentación elegido, sin aludir a que, además, la cuenta del firmante arrojaba saldo deudor. En la medida en la que la información era parcial, al no mencionar la insolvencia del firmante, se consideró que su actuación no se ajustó a la transparencia que es exigible a las entidades en su operativa, ni por tanto a las buenas prácticas bancarias.

Información deficiente en cuanto a la no aceptación de dos remesas de efectos al descuento.

Entidad: BANCA JOVER.—Reclamación número 427/93.

Se firmó una póliza de afianzamiento, con el fin de abrir al reclamante una libreta de descuento de papel comercial. No obstante, se rechazaron las primeras remesas de efectos presentados, según la entidad, porque no consideró conveniente proceder al descuento de los mismos.

El Servicio no consideró ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios la deficiente información facilitada al cliente en la negociación de la apertura de una línea de descuento comercial, lo que hizo que este incurriera en un error de interpretación, induciéndole a presentar una serie de efectos al descuento en la creencia de que estos iban a ser admitidos, sin tener conocimiento de la denegación de las operaciones hasta un mes después de la presentación de las remesas.

Retención de documentos en garantía de otra operación y envío de documentos por correo ordinario.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación número 795/93.

El reclamante pidió explicaciones sobre la no anotación en cuenta de una serie de operaciones, que eran consecuencia de la entrega de efectos en gestión de cobro. También planteó la posible duplicidad en el pago de un recibo.

La entidad reclamada confirmó que el reclamante presentó remesas de efectos en gestión de cobro en las fechas que indicaba y que no fueron anotadas en su cuenta, ya que habían resultado impagadas. Los efectos estaban en la entidad para ser devueltos al reclamante, una vez que regularizase un descubierto en su cuenta.

Sobre el recibo presuntamente duplicado, la entidad descartó que pudiera haberse producido apropiación indebida por parte de algún empleado.

El Servicio de Reclamaciones consideró que no era buena práctica bancaria la retención de efectos impagados, como garantía de descubiertos en la cuenta del cedente. La retención impedía al cedente el ejercicio de su derecho de cobro.

Tampoco era constitutivo de buena práctica bancaria —y así se dejó constancia en el informe— el envío de documentos trascendentes por correo ordinario, al no permitir la acreditación de su recepción por el destinatario.

Información defectuosa.

Entidad: *CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.*—*Reclamación número 1063/93.*

La entidad rechazó el pago de dos cheques, al personarse en ella el portador de los mismos, sin informarle adecuadamente de los motivos de su devolución, lo que originó que el reclamante interpusiera juicio contra el librador de los mismos por falta de fondos en la cuenta librada, cuando la realidad de su impago fue que en dichos documentos aparecía una antefirma perteneciente a una sociedad que no era titular de la cuenta.

El Servicio estimó que si bien la Caja de Ahorros de Granada, al rechazar el pago de los cheques presentados al cobro por el reclamante no vulneró las buenas prácticas bancarias, ya que los mismos estaban librados por persona distinta del titular de la cuenta, quebrantó los principios de claridad y transparencia, al facilitar una información poco precisa que pudo llevar al reclamante a no utilizar el procedimiento adecuado para intentar el recobro de lo debido.

La entidad no facilitó la información solicitada.

Entidad: *BANCO SANTANDER.*—*Reclamación n.º 1264/92.*

El reclamante ordenó al Banco Santander la expedición de un cheque en dólares, denunciando posteriormente en su reclamación que el cheque no había sido

cobrado por el legítimo beneficiario, por lo que solicitaba información al banco sobre lo sucedido. Este, por su parte, indicaba que una vez expedido el cheque, no era responsable de posibles incidencias posteriores.

El Servicio consideró, sin entrar en el fondo del asunto —cobro por legítimo o ilegítimo beneficiario—, que no era buena práctica bancaria el proceder de la entidad reclamada, al eludir el deber de información para con su cliente, que ante tal negativa no tenía posibilidad de tener acceso a dicha información.

FALTAS DE DILIGENCIA.

Falsificación o manipulación.

Entidades: *BARCLAYS BANK, S.A.E.*—*Reclamaciones n.º 46/93 y 1227/93.*

BANCO BILBAO VIZCAYA.—*Reclamación n.º 752/93.*

CAJA DE AHORROS DE JEREZ DE LA FRONTERA.—*Reclamación n.º 21/93.*

CITIBANK ESPAÑA.—*Reclamación n.º 323/93.*

BANCO DE ANDALUCÍA.—*Reclamación n.º 809/93.*

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.—*Reclamación número 1122/93.*

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—*Reclamación n.º 1178/93.*

En relación con la falsificación o manipulación de cheques, el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que la seguridad del tráfico bancario y la confianza del cliente exigen que se tomen medidas muy estrictas en cuanto a la comprobación de los cheques presentados por ventanilla para su pago.

En los casos reseñados, el Servicio consideró que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al proceder al pago de los cheques que, en cada caso, eran objeto de la reclamación, al detectarse a simple vista muestras de su manipulación.

Ante las alegaciones de algunas entidades referentes a la presunta culpa o negligencia de sus clientes, el Servicio consideró, basándose en la responsabilidad objetiva del librado que establece el art. 156 de la Ley cambiaria y del cheque, que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias exigiría, en principio y por lo general, la restitución al reclamante del importe de los cheques falsificados, siempre que la falsificación hu-

quiera podido ser advertida por la entidad, sin perjuicio de la actuación procedente en instancias judiciales.

Asimismo, en uno de los casos (46/93) la entidad se amparaba en una cláusula de exoneración de responsabilidad, prevista en el contrato de cuenta corriente suscrito por la reclamante, para los casos de extravío, sustracción o manipulación de cheques.

El Servicio también estimó contraria a las buenas prácticas bancarias la inclusión de cláusulas contractuales como la invocada por la entidad, por cuanto podrían comportar una posición de desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, contraria a la buena fe contractual, y perjudicial para el cliente, posibilitando, además, un abuso de posición dominante contrario al principio que inspira la reciente Directiva 93/13/CEE sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.

Errores imputables a las entidades.

Entidades: *BANCO DE CRÉDITO AGRÍCOLA.*

Reclamación n.º 13/92:

- *Devolvió impagado un cheque conformado.*

Reclamación n.º 125/92:

- *Remite un cheque a una oficina distinta a la indicada.*

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.

Reclamación n.º 125/92:

- *Omite consignar la declaración sustitutiva del protesto.*

CAJA RURAL DE GRANADA.

Reclamación n.º 125/92:

- *Repercute a su cliente las consecuencias de unas incidencias.*

BANCO NATWEST ESPAÑA y BANCO BILBAO VIZCAYA.

Reclamación n.º 114/92:

- *Retención de fondos por errores en operativa interbancaria.*

BANCO BILBAO VIZCAYA.

Reclamación n.º 330/92:

- *Presentación de documentos al cobro por sistema incorrecto.*

Reclamación n.º 847/93:

- *Diligencia: acciones cambiarias perjudicadas por no devolución de documento.*

Reclamación n.º 754/93:

- *Presentación de un efecto 18 días después de su vencimiento.*

Reclamación n.º 620/93:

- *Cláusula a la orden no cumplimentada.*

CAJA DE AHORROS DE MADRID.

Reclamación n.º 767/92:

- *Error en el procedimiento de cobro de recibos que provoca la devolución de varios de ellos.*

Reclamación n.º 1013/92:

- *Se produjo un descubierto en cuenta por un error informático de la entidad.*

BANCO ZARAGOZANO.

Reclamación n.º 668/92:

- *Debido a varios fallos informáticos, devuelve efectos.*

CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.

Reclamación n.º 754/93:

- *Devolución por correo ordinario: extravío.*

BANCO GUIPUZCOANO.

Reclamación n.º 1275/93:

- *Abono erróneo de cheques y posterior adeudo que provocó un descubierto.*

Reclamación n.º 706/93:

- *Emite unos cheques bancarios sin cumplimentarlos debidamente, por lo que fueron devueltos por los bancos corresponsales.*

CAJA POSTAL.

Reclamación n.º 672/93:

- *Presenta por truncamiento un cheque con cláusula de protesto, por lo que no se llega a protestar.*

BANCO ATLÁNTICO.

Reclamación n.º 672/93:

- *No informa de la verdadera causa de la devolución del mismo.*

CAJA DE AHORROS DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA).

Reclamación n.º 927/92:

- *Presenta por truncamiento un pagaré con cláusula de protesto.*

**CAJA RURAL DE TOLEDO y
BANCO DE SABADELL.**

Reclamación n.º 927/92:

- *Provocan la demora en la devolución del documento a la reclamante.*

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.

Reclamación n.º 175/92:

- *Abonan un cheque nominativo en la cuenta de una sociedad que no era la realmente destinataria.*

Reclamación n.º 1037/92:

- *Demora causada por error propio.*

Reclamación n.º 561/92:

- *Entidad domiciliataria: lo devuelve, pero a otra entidad (Banco Santander).*

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.

Reclamación n.º 561/92:

- *Remite efecto al cobro pasado el vencimiento.*

BANCA JOVER.

Reclamación n.º 561/92:

- *Recibe el efecto y lo gestiona fuera de plazo.*

BANCO SANTANDER.

Reclamación n.º 561/92:

- *Deja pasar ocho días hasta que lo remite de nuevo a Crédit Lyonnais.*

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.

Reclamación n.º 836/93:

- *Presenta un recibo por truncamiento cuando procedía su remisión física.*

BNP ESPAÑA.

Reclamación n.º 836/93:

- *Lo devuelve por improcedencia del sistema de presentación empleado, pero consigna como causa de devolución incorriente.*

En muchos casos, los reclamantes han acudido al Servicio, al verse perjudicados por las entidades de las que esperaban algún servicio que no había sido cumplimentado diligentemente por errores imputables a estas.

Al respecto, el Servicio de Reclamaciones ha venido pronunciándose, y así se viene recogiendo en las me-

morias de ejercicios anteriores, en el sentido de considerar que no ha existido una mala práctica bancaria cuando las entidades reconocen sus propios errores y los subsanan, ya que la actividad bancaria, al igual que el resto de las actividades humanas, no está exenta de verse afectada por incidencias o errores de diversa naturaleza. A sensu contrario, en el caso de producirse perjuicios a la clientela, derivados de incidencias no achacables al reclamante y sí, en cambio, a la entidad, la actuación de esta, eludiendo su responsabilidad y trasladando las consecuencias de su error a los clientes, en ningún caso podría considerarse acorde con las buenas prácticas bancarias, que exigen una actuación diligente, por parte de las entidades de crédito, en la tramitación de las operaciones encomendadas por sus clientes.

Así, en todos los casos mencionados, las entidades incurrieron en errores de muy diversa índole, pronunciándose el Servicio en favor de los reclamantes, toda vez que aquellas deben siempre asumir la responsabilidad de sus propios actos.

Demoras injustificadas.

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.

Reclamación n.º 467/92:

- *Demora de 15 meses en adeudar un cheque devuelto por error en grabación.*

Reclamación n.º 1169/92:

- *Deja transcurrir 62 días entre el vencimiento y el adeudo en cuenta al reclamante de un recibo supuestamente devuelto.*

Reclamación n.º 907/92:

- *Demora de cuatro meses en el adeudo de tres cheques que además se extraviaron.*

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA, S.A.

Reclamación n.º 1295/92:

- *Demora en más de 70 días hábiles el adeudo de un efecto devuelto sin justificar los motivos.*

CAJA DE AHORROS INSULAR DE CANARIAS.

Reclamación n.º 207/92:

- *Demora de más de dos meses en el adeudo en cuenta de un cheque devuelto, no estando justificada.*

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.

Reclamación n.º 387/92:

- *Demora de casi cuatro meses en la devolución de un efecto impagado. No justifica los motivos alegados.*

Reclamación n.º 744/93:

- *Demora de 24, 21 y 13 días en la devolución de tres cheques impagados, alegando que estaban pendientes de conocer el resultado de otras operaciones.*

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.

Reclamación n.º 641/92:

- *Demora de 16 y 30 días en el adeudo de recibos devueltos, domiciliados en la propia entidad reclamada.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.

Reclamación n.º 785/92:

- *Demora de 26 días en el adeudo por devolución de tres cheques.*

ABEL MATUTES TORRES, S.A., BANCO DE IBIZA.

Reclamación n.º 832/92:

- *Demora de 13 días hábiles en la compensación interior de un cheque.*

CAJA DE AHORROS DE GUIPÚZCOA Y SAN SEBASTIÁN.

Reclamación n.º 952/92:

- *Demora de 54 días en el adeudo del importe de una letra que resultó devuelta.*

CAJA RURAL PROVINCIAL DE BALEARES.

Reclamación n.º 988/92:

- *Demora de siete meses en el adeudo del importe de un cheque que resultó devuelto. Además, extravío del original.*

BANCO SANTANDER.

Reclamación n.º 419/93:

- *Demora de veinte meses desde el abono en cuenta de un pagaré ingresado en gestión de cobro hasta la retrocesión del mismo por haber resultado impagado.*

BANCO DE EXTREMADURA y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.

Reclamación n.º 677/93:

- *Demora de cinco meses en la retrocesión del abono en cuenta de una letra entregada para su cobro y que resultó devuelta. Sufriendo además extravío del documento original.*

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.

Reclamación n.º 1200/93:

- *Demora de cuatro meses en adeudar unos efectos entregados en gestión de cobro que resultaron impagados y además se extraviaron.*

En relación con todos estos casos, en los que los reclamantes confiaban a las entidades algún documento o documentos de crédito para que gestionaran en su nombre su cobro, y que posteriormente, siempre fuera de los plazos que cabía esperar —por medio del adeudo o retrocesión del importe inicialmente abonado—, resultaban fallidas las expectativas creadas en sus clientes respecto al buen fin de la operación, dado el tiempo transcurrido, el Servicio consideró tales actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias.

En relación con esta cuestión, recordamos que la Circular 8/1990 del Banco de España dispone que los cobros han de realizarse «sin demoras o retrasos, poniendo la máxima diligencia en facilitar a los clientes la disponibilidad pronta de los fondos».

Los plazos empleados por las entidades en la devolución de los efectos y cargo en la cuenta del cliente de los mismos, no solamente excedían de lo adecuado a las buenas prácticas bancarias, en relación con lo que es la normal gestión de cobro, en cuanto a la apariencia de haber quedado en su día completamente cerrada dicha gestión, sino que comprometía seriamente la confianza de los clientes en el sistema financiero.

En algunos casos, la demora en la actuación de las entidades privaba a sus clientes de las acciones derivadas de sus títulos, por haberse producido la prescripción de las mismas o, en otros casos, por haberse incluso extraviado los documentos originales.

Todas estas circunstancias, sin perjuicio de no entrar a valorar en caso alguno las consecuencias económicas que pudieran conllevar, se consideraron constitutivas de mala práctica bancaria, al poner de manifiesto una falta de diligencia o la existencia de fallos en la operativa interna de las entidades, contrarias a lo que debe considerarse como mínimamente exigible a las mismas, en virtud de las funciones que realizan.

Incumplimiento de órdenes del cliente.

Recepción de orden de pago del librado de una letra de cambio el mismo día de su vencimiento.

Entidades: CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA y CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 172/93.

Crédit Lyonnais España recibió del librado de una letra de cambio, orden de pago extracambiaria el mismo día del vencimiento del efecto, 15 de octubre. Dicho banco presentó «aviso de efecto a su cargo» a Caja de Madrid por Cámara de compensación al día siguiente al del vencimiento, momento en que fue recibido por Caja de Madrid. Por su parte, esta entidad, pese a haber recibido el «aviso de efecto a su cargo» y las instrucciones del librado para el pago de la letra, no reclamó la misma a su cartera central en Madrid para el pago ni tampoco remitió las instrucciones recibidas ese mismo día, 16 de octubre, sino tres días más tarde, fecha en que el citado efecto resultó devuelto por impagado.

El Servicio estimó que Crédit Lyonnais España, en vista de las circunstancias que concurrieron (recepción de orden extracambiaria de pago del efecto dada por el librado el mismo día de su vencimiento) no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, ya que una actuación diligente al respecto hubiera exigido la inmediata presentación a cámara, o bien haber puesto en conocimiento de Caja de Madrid la existencia de instrucciones de pago del librado para que dicha entidad pudiera haber obrado en consecuencia.

Asimismo, estimó que Caja de Madrid no actuó acorde a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, puesto que no actuó con la celeridad y diligencia necesarias que requería la situación de hecho planteada.

Cargo en cuenta de un recibo correspondiente al pago del impuesto sobre bienes inmuebles antes de finalizar el período voluntario de pago del mismo y habiendo ordenado el reclamante que no fuese cargado hasta el último día de plazo.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 193/92.

La entidad reclamada, domiciliaria del recibo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles del reclamante, procedió a cargarlo en la cuenta de aquel antes de que finalizase el período voluntario de pago, es decir, lo adeudó con fecha 1 de octubre, cuando el período voluntario terminaba el 20 de noviembre.

El Reglamento de Recaudación de dicho impuesto dispone, para el caso de pagos domiciliados en entidades de crédito, que estas pueden gestionar dicho pago durante el plazo de ingreso en el período voluntario señalado y, vencido este, efectuar el abono a la Hacienda Pública, salvo que la autoridad competente hubiera modificado el plazo, cuestión esta que no resultaba acreditada por la entidad.

Por ello, el Servicio estimó que la actuación de la entidad cargando el recibo del impuesto en la cuenta del reclamante antes de finalizar el período normal de pago, supondría convertir el período en voluntario exclusivamente para la Hacienda Pública, a efectos de recaudación, y no de ingreso para el contribuyente, y además anticiparía la fecha de vencimiento de los plazos del período voluntario, ya que, lógicamente, el recibo se giraría siempre antes de tal vencimiento, máxime en un caso como el presente, en que el reclamante ordenó por escrito a BBV que no fuese cargado el referido importe hasta el día en que finalizase el período de pago voluntario.

En consecuencia, la entidad, en su actuación, se apartó de las exigencias de las buenas prácticas bancarias, que le exigen una actuación diligente y eficaz en defensa de los intereses de su cliente.

Incumplimientos de otras órdenes de los clientes.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1/92 y 745/92.

CAJA DE AHORROS DE JEREZ DE LA FRONTERA.—Reclamación n.º 82/92.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 307/93.

BANCO DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 308/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 407/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 710/93.

CAJA POSTAL.—Reclamación número 814/93.

En estos casos, las entidades tenían instrucciones expresas de sus clientes relativas a la domiciliación, cambios en esta, protesto, pago o devolución de diversos efectos de comercio. Se recibieron y aceptaron dichas instrucciones sin que constara en los expedientes la oposición de las entidades reclamadas o alguna advertencia sobre la posible inviabilidad de las mismas. No

obstante, llegado el momento no se cumplimentaron, alegando, en cada caso, diferentes motivos.

El Servicio consideró que las entidades no habían actuado con la diligencia exigible, al no atender las órdenes de sus clientes o, en su caso, al no advertir a estos de la imposibilidad de hacerlo, no ajustándose de este modo a las buenas prácticas y usos bancarios.

Como base de tal criterio se tuvo en cuenta lo que el derecho común establece en relación con los derechos y obligaciones que incumben a las partes en el contrato de mandato.

DISCREPANCIAS.

Incumplimiento de órdenes del cliente.

No se atendieron las órdenes de pago de los reclamantes: provisión de fondos simultánea con las órdenes de pago.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE EXTREMADURA.—Reclamación número 51/93.*

BANKINTER.—Reclamación número 59/92.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 1147/92.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1414/92.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.—Reclamación n.º 961/93.

En los casos anteriores, las entidades no actuaron con la diligencia necesaria, perjudicando los intereses de sus clientes, al devolver cheques o letras de cambio presentados al cobro por otras entidades, cuando en todos los casos los reclamantes habían realizado la oportuna provisión de fondos, y había saldo acreedor en sus cuentas.

En estos casos, las entidades alegaban que la simultaneidad de ambas operaciones —abono y adeudo— les había impedido verificar el buen fin de los cheques ingresados para atender los pagos, o la existencia de tales fondos, u otras circunstancias que no llegaron a especificar.

El Servicio entendió en todos ellos que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera sido que estas entidades, disponiendo del plazo y los medios necesarios para haber verificado la existencia de los fondos, con el fin de atender las órdenes de pago de sus clientes, lo hubieran hecho así, evitando con ello la devolución de los efectos y los consiguientes gastos que se produjeron.

No se atendieron las órdenes de pago de los reclamantes.—Las entidades hicieron otra aplicación distinta a la deseada por sus clientes.

Entidades: *BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 821/92.*

BANCO DE ANDALUCÍA.—Reclamación n.º 841/92.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.—Reclamación n.º 1377/92.

BANCOVAL.—Reclamación número 1011/93.

En los casos relacionados, las entidades no atendieron las órdenes de pago de sus clientes, aun teniendo saldos acreedores para hacerlo.

En los dos primeros, alegaron la compensación de tales saldos con otros deudores que tenían en la misma entidad. Sin embargo, tales compensaciones se habían efectuado en fechas posteriores. Ante ello, el Servicio opinó que, si bien la compensación es una práctica bancaria legalmente admitida y reconocida por la generalidad de la doctrina —siempre que se haya pactado expresamente con el cliente—, en estos casos no se había realizado aún en el momento de recibir las órdenes de pago de los reclamantes, por lo que habiendo saldo suficiente debieron haberlas atendido, quebrantando, al no hacerlo así, las buenas prácticas y usos bancarios.

En los otros supuestos, las entidades también retuvieron los saldos acreedores de sus clientes en lugar de atender los cheques que estos habían emitido, a fin de realizar otros pagos que en su opinión tenían preferencia, pero que aún no se habían devengado.

El Servicio entendió que su actuación no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, por cuanto no acreditó la existencia de una autorización expresa de los titulares de las cuentas, o de mandato judicial o legal que les legitimara para proceder a la retención de los fondos existentes en las mismas.

Se estimó que la existencia de «saldos no disponibles» contrapuestos al contable, ha de considerarse contraria a la esencia del contrato de cuenta corriente bancaria, tal y como se configura por nuestro derecho positivo y por la jurisprudencia, y por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias y a la diligencia debida.

Actuaciones unilaterales de las entidades.—Pagos por cuenta de los reclamantes.

Sin instrucciones del cliente.

Entidades: *BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 131/92.*

CAJA POSTAL.—Reclamaciones n.º 328/92 y 514/93.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 1138/93.

Sin justificar las instrucciones alegadas.

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 539/92.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación número 748/93.

En estos casos, las entidades atendieron, por cuenta de su cliente, diversos efectos, recibos o letras de cambio sin aceptar, y sin tener órdenes de pago expresas de los titulares de las cuentas donde se practicaron los adeudos.

En algunos de estos casos, pese a que las entidades alegaban tener autorización de sus clientes, no lo justificaron documentalmente. En otros, ni siquiera alegaron tenerla, y en uno de ellos los efectos ni siquiera correspondían al titular de la cuenta.

El Servicio viene manteniendo que, siempre que sea posible, las entidades deben probar sus manifestaciones cuando surgen discrepancias con sus clientes, máxime en casos como los expuestos, en los que se trata de la disposición unilateral de la cuenta de los depositantes, que fundan sus relaciones con las entidades en la buena fe y la mutua confianza.

En relación con estas situaciones, el Servicio consideró contrario a las buenas prácticas y usos bancarios el hecho de efectuar adeudos en las cuentas de los clientes, cuando no se tiene o no se puede justificar el consentimiento expreso de estos o, en su caso, la existencia de un mandato legal o judicial en ese sentido. Máxime en el caso de la reclamación 514/93, en la que el titular de la cuenta no tenía relación alguna con los efectos adeudados en la misma, razón por la que se consideró, además, que la entidad venía obligada a realizar las gestiones oportunas en orden a lograr el reintegro de las cantidades adeudadas.

Con instrucciones contrarias expresas del cliente.

Entidades: BANCO DE GALICIA.—Reclamación n.º 248/92.

UNICAJA.—Reclamación número 400/92.

BANCO HIPOTECARIO DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 166/93.

BANCO DE SABADELL.—Reclamación n.º 658/93.

CAJA POSTAL.—Reclamación número 804/93.

En los casos señalados, las entidades actuaron de forma unilateral, haciendo disposiciones en las cuentas de sus clientes a pesar de haber recibido instrucciones expresas de estos de no atender los efectos que en cada caso se presentaron.

El Servicio estimó que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al adeudar a sus clientes los efectos en cuestión, habiendo recibido órdenes expresas en contrario y sin alegar causa suficiente que justificase su actuación.

Es de destacar la reclamación 658/93, en la que la entidad había recibido orden expresa de su cliente de no atender cuatro pagarés a sus vencimientos respectivos. No obstante, llegado el vencimiento, la entidad atendió dos de ellos, adeudándolos al reclamante. Para justificar esta forma de proceder, el banco alegó que a los pagarés les era aplicable la regulación propia del cheque y que, por tanto, existiendo el plazo legal de 15 días, durante los cuales la orden de pago no podía revocarse, al encontrarse la fecha de vencimiento de los mismos dentro de dicho plazo, debieron atenderlos.

El Servicio consideró que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, siendo contradictoria, por un lado, al haber pagado dos y rechazado otros dos, amparándose, además, en la aplicación a los pagarés de la regulación propia del cheque, cuando la Ley cambiaria y del cheque establece expresamente en su artículo 96 la aplicabilidad al pagaré de las disposiciones relativas a la letra de cambio, mientras ello no sea incompatible con la naturaleza de este título.

NORMATIVA ESPECÍFICA.

Devolución de cheques, existiendo provisión de fondos para atenderlos parcialmente.

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL.—Reclamación n.º 252/92.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 581/92.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 680/93.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 1025/93.

En estos casos, las entidades desatendieron los cheques emitidos por sus clientes, aun existiendo —caso

del Banco Bilbao Vizcaya— fondos para atenderlos, aunque fuera parcialmente.

El Banco Popular Español alegaba como causas de las sucesivas devoluciones realizadas, en la primera ocasión, que el cheque en cuestión era incorriente; en la segunda, que existía un error de valoración en el adeudo practicado por la entidad presentadora; y en la tercera presentación, insistía en que no era conforme.

Por su parte, en el caso de la Caja de Cataluña, el motivo de la devolución fue el plazo de seguridad establecido por la entidad con carácter general, ya que los fondos con los que contaba el librador del cheque provenían, a su vez, del ingreso en su cuenta, días antes, de otros cheques. En este caso se pudo comprobar que ya había sido compensado, al menos, uno de los documentos ingresados.

La Caja Provincial de Córdoba, por su parte, alegaba que el saldo real disponible en la cuenta del reclamante era algo inferior al importe del cheque, por lo que lo devolvió por incorriente.

En resumen, existiendo provisión de fondos parcial que permitía atender en parte el pago de los cheques, las entidades debieron hacerlo. Al margen de otras consideraciones, baste recordar que tal obligación de pago se recoge en el art. 108, párrafo 2.º de la Ley cambiaria y del cheque, al disponer que «el librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de un cheque regularmente emitido, está obligado a entregar su importe».

Así pues, el incumplimiento de tal normativa se consideró, cuando menos, contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, sin entrar a valorar los posibles perjuicios que tal actuación pudiera haber causado, por no ser competencia del Servicio de Reclamaciones.

Devolución de un recibo con demora superior a los plazos máximos establecidos.

Entidades: *BANCO DEL COMERCIO y BANCO DE CRÉDITO Y AHORRO.—*
Reclamación n.º 223/92:

Banco del Comercio, que había negociado un efecto, lo presentó al Banco de Crédito y Ahorro, domiciliario del mismo, el día 9 de agosto, resultando devuelto por este último el 29 de ese mes, 13 días hábiles después de su presentación, y fuera ya del plazo máximo establecido por el Reglamento interior de cámaras de compensación para la devolución de recibos compensados. Banco del Comercio aceptó la devolución efectuada.

Habiéndose presentado nuevamente el efecto —con fecha 30 de agosto— por Banco del Comercio, por acuerdo entre las dos entidades, fue devuelto por el Banco de Crédito y Ahorro el 19 de septiembre, 14 días hábiles después de su remesa, e igualmente fuera del plazo máximo establecido al efecto por el Reglamento interior de cámaras de compensación, aceptando de nuevo Banco del Comercio dicha devolución y adeudando su importe en la cuenta de la reclamante el 16 de septiembre, con valor 8 de agosto.

El Servicio estimó que teniendo en cuenta de nuevo que la Circular 8/1990 establece en su norma cuarta que «las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de sus clientes sin demoras o retrasos», y existiendo unos plazos máximos para la devolución de recibos compensados establecidos por el Reglamento interior de cámaras de compensación, devolver —como hizo el Banco de Crédito y Ahorro— el recibo con demora superior a los referidos plazos, no puede considerarse una actuación diligente, conforme a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Asimismo, estimó que el Banco del Comercio, entidad presentadora del recibo, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al aceptar aquella devolución fuera de plazo, sin estar obligada a ello.

Acciones en caso de impago de letras descontadas.

Entidad: *UNICAJA.—Reclamación n.º 292/92.*

La entidad descontó unos efectos a su cliente, que a su vencimiento resultaron impagados. Tras las gestiones oportunas para su recobro, adeudó en la cuenta de aquel el importe de dichos efectos, sirviéndose para ello de la cantidad pendiente de disponer de un crédito que le había concedido, ejercitando las acciones procesales ejecutivas contra el aceptante por el resto.

El Servicio estimó, en este supuesto, no ajustada a las buenas prácticas bancarias la actuación descrita, por considerar que la entidad descontante del efecto impagado podría optar por ejercitar las acciones que le correspondían como tenedora de las letras o resarcirse repitiendo contra el descontado, pero no simultanear ambas acciones. Al hacerlo así, perjudicó notoriamente a su cliente, que abonó parte del importe a que ascendían los efectos sin que le fueran devueltos estos o los correspondientes a la cantidad adeudada, por lo que se vio impedido a ejercitar las oportunas acciones contra el librado. Máxime teniendo en cuenta que la cantidad adeudada en su cuenta aún no estaba materialmente ingresada en ella, ya que se trataba del capital pendiente de disponer del crédito en su día concedido.

Adeudo en cuenta de letra impagada un año antes.

Entidades: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 610/93.

La entidad reclamada en el presente caso manifestaba ser tenedora legítima de una letra impagada a su vencimiento y, en consecuencia, según sus propias alegaciones, estaba legitimada para ejercitar la acción directa derivada de aquélla contra el librado aceptante.

En su lugar, optó por cargar su importe en la cuenta de este, un año después del vencimiento, justamente en el momento en que la dotó de fondos suficientes, al haber recibido una transferencia.

El Servicio de Reclamaciones estimó que, con independencia de que la entidad acreditara una cantidad contra su cliente, lo cual en última instancia debería solventarse ante los tribunales de justicia, tenía medios hábiles en derecho para exigir su pago —como en este caso reconocía ella misma— mediante el ejercicio de las acciones que legalmente le correspondieran en el procedimiento judicial oportuno, lo cual hubiera permitido también al librado-reclamante oponer las excepciones que hubiera tenido por conveniente. En consecuencia, se entendió que la actuación de la entidad, en este caso, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios.

Admisión de una orden de revocación de un cheque dentro del plazo de su presentación.

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 709/92.

Iniciada la compensación de un cheque dentro del plazo de presentación, la entidad librada —Banesto— lo devolvió admitiendo una orden de revocación de su cliente, actuación expresamente prohibida en la Ley cambiaria y del cheque. A su vez, La Caixa —entidad tomadora— admitió la devolución, correspondiendo al apunte de la primera y cargándolo en la cuenta de su cliente cinco meses después.

El Servicio estimó que Banesto actuó incorrectamente al seguir las instrucciones de su cliente, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley cambiaria y del cheque, que establece la no producción de efectos de la revocación hasta después de la expiración del plazo de presentación. Asimismo, La Caixa no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al admitir la devolución del cheque, aunque esta no se ajustaba a la norma, vulnerando con ello los intereses de su cliente.

Retenciones unilaterales, por parte de la entidad, del importe de las remesas de efectos descontados.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 97/93 y 492/93.

El reclamante denunciaba la actuación de la entidad, que venía efectuando de forma sistemática retenciones en las remesas de efectos descontados en el banco.

El Servicio estimó que no se ajustaba a las buenas prácticas y usos bancarios el hecho de efectuar retenciones en cuenta sobre las remesas, ya que ello desfiguraba el coste efectivo de las operaciones, contraviniendo el principio de transparencia que debe presidir las relaciones bancarias.

Retención de documento.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 106/93.

La empresa reclamante descontó en el banco reclamado, entre otras, una letra de 2.000.000 de pesetas librada por ella, que a su vencimiento resultó devuelta.

El banco intentó el cobro de la cambial a través del correspondiente juicio ejecutivo, previo pacto con la reclamante de que, en el caso de que del juicio resultara la insolvencia del librado, procedería a la compensación o pago de tal deuda contra el saldo de una imposición a plazo fijo, titularidad de la reclamante, constituida como garantía de dicho pago.

Habiendo resultado insolvente el librado, el banco hizo uso de la facultad de compensar su crédito con la imposición a plazo fijo de la reclamante, procediendo a cancelarla. Sin embargo, no devolvió la cambial a aquella.

El Servicio estimó que la entidad reclamada se apartó de las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al no devolver a la reclamante la citada cambial impagada, de cuyo importe ya se había resarcido.

Negativa a estampar declaración sustitutiva de protesto en un cheque.

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 432/93.

El reclamante planteó que ante la presentación a la entidad de un cheque por ventanilla, esta no quiso hacer constar en el documento la declaración equivalente de impago, no accediendo tampoco a que fuera ingresado en la cuenta del reclamante en la misma entidad,

ni a aperturar cuenta a nombre de la sociedad que representa ni al suyo propio.

El Servicio, aun considerando que de la normativa aplicable no se derivaba obligación alguna para la entidad de estampar necesariamente la declaración equivalente de impago, no estimó ajustado a las exigencias de las buenas prácticas bancarias su negativa a efectuarla, tomando en consideración la solicitud expresa y reiterada del reclamante en ese sentido, además de que su inclusión en el cheque no afectaría negativamente, en principio, a los intereses de la entidad.

Asimismo, sin pronunciarse el Servicio acerca de la negativa de la entidad a aperturar cuenta a nombre del reclamante o de la sociedad que representaba, por ser una cuestión que se enmarca en las decisiones tomadas por las entidades en el ámbito de su política comercial, no estimó ajustado a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios el no tomar el cheque para su negociación a través de la cuenta del reclamante, por cuanto la gestión de cobro de documentos debe considerarse inherente al servicio de caja que el contrato de cuenta corriente genera.

Negativa a admitir la presentación por caja de un efecto y a estampar la declaración sustitutiva de protesto.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 759/93.**

El reclamante planteaba que ante la presentación por caja a la entidad de un efecto aceptado y domiciliado en la misma, esta se negó a admitir tal presentación, por entender que debía hacerse a través de la cámara de compensación, negándose asimismo a hacer constar en el documento la declaración equivalente de impago.

El Servicio consideró como no ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios la actuación de la entidad, al no admitir la presentación al cobro por caja del efecto, dado que la Ley cambiaria atribuye plena validez a la presentación al pago de las letras de cambio en el domicilio fijado por el aceptante, asimilándose, en cuanto a su virtualidad, a la presentación por cámara de compensación, y teniendo la consideración de presentación al pago ordinaria.

Asimismo, y aunque no existe obligación alguna derivada de la normativa de aplicación, no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias su negativa a efectuar la declaración equivalente en la cambial a instancias del reclamante.

Devolución de efectos por no presentarse en el domicilio designado para el pago.

**Entidad: BANCO DE MURCIA.—Reclamación
n.º 121/93.**

Se denunciaba la devolución de tres cambiales entregadas en gestión de cobro por no haber sido presentadas al librado en el lugar de domiciliación de las mismas.

La entidad alegaba que las letras no estaban aceptadas, por lo que, no habiendo recibido instrucciones expresas de pago por parte del librado, procedió a su devolución sin haberlas siquiera presentado.

El Servicio estimó que el Banco de Murcia incumplió las buenas prácticas y usos bancarios, por no presentar al cobro los efectos en el tiempo y forma que establece la legislación en vigor, o al menos entablar contacto con su cliente de cara a recibir las oportunas instrucciones.

Pago de un cheque extendido al portador, de importe superior a 500.000 PTA, sin exigir el NIF al portador.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1023/93.

Habiéndose presentado al cobro en el Banco Bilbao Vizcaya un cheque extendido al portador, no se solicitó el NIF a su presentador, alegando que si bien la Ley de presupuestos generales del Estado exigía dicha constancia, la Ley cambiaria y del cheque no obligaba en modo alguno a exigir ningún tipo de identificación en esos supuestos.

El Servicio consideró que, si bien es cierto que la Ley cambiaria y del cheque no obliga a dejar constancia de identificación en estos supuestos, debían considerarse en este punto los siguientes preceptos:

- El artículo 140 de la citada Ley cambiaria, relativo a que el librado podrá exigir al pago del cheque, que este le sea entregado con el recibí del portador.
- El artículo 84 de la Ley 31/1991, de 30 de diciembre (BOE de 31.12.91), de presupuestos generales del Estado para 1992, relativo a la exigencia de recoger el NIF de los presentadores de cheques librados por importe superior a 500.000 PTA, debiendo dejar constancia, no solo de la identificación del tenedor que lo presente al cobro, sino también del pago del cheque.

- El artículo 11 del Real Decreto-Ley 3/1979, de 26 de enero (BOE de 1.2.79), de protección ciudadana, al disponer que las entidades de crédito solo vendrán obligadas a pagar en efectivo los talones o cheques a su cargo, hasta el límite de 500.000 PTA.

De acuerdo con los principios recogidos en la normativa enunciada, y sin cuestionarse la validez o no del cheque, sino la falta de identificación por parte del banco del portador que lo presentó al cobro, la buena práctica bancaria recomienda la exigencia, para su constancia, del NIF correspondiente al presentador de un cheque con las características del que era objeto de controversia; se considera igualmente recomendable la exigencia de —además del cheque pagado— la constancia del recibí del portador, como prueba de que el documento ha sido efectivamente realizado, así como de mecanismo de protección del librado para casos en que se trate de un cheque falso o falsificado. Tales precauciones redundan también en beneficio del titular de la cuenta librada, quien deposita en el banco la confianza de que este pagará únicamente los que él emita, así como también protegen al legítimo tenedor del documento, del riesgo de que se acobrado por un tenedor simplemente aparente.

En consecuencia, el Servicio consideró que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al no haber adecuado su actuación a la normativa descrita anteriormente, no habiendo exigido el NIF correspondiente a la persona que presentó al cobro en la misma un cheque extendido al portador de importe superior a 500.000 PTA, siendo esta una exigencia impuesta por la Ley de presupuestos generales del Estado para 1992, como la propia entidad reconocía.

Retención injustificada de documentos.

**Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—
Reclamación n.º 598/92.**

El reclamante planteaba que tras el ingreso y posterior devolución de un cheque librado por un tercero, la entidad le retuvo el documento hasta que liquidó una deuda que mantenía en la misma. Finalmente se lo entregó con el finiquito de su deuda, cuando ya había perdido todas las posibilidades de cobrarlo.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad fue contraria a las buenas prácticas bancarias, al lesionar los intereses de su cliente, impidiéndole, al retener el cheque, efectuar las gestiones pertinentes para su cobro ante el librador del mismo, máxime teniendo en cuenta la perentoriedad del plazo de prescripción de las acciones que corresponden al tenedor de un cheque

impagado, según el artículo 157 de la Ley cambiaria y del cheque.

Cargo en cuenta del importe indicado en una providencia de embargo e ingreso del mismo en la cuenta del ayuntamiento, antes de finalizar el plazo previsto para ello en dicha providencia, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento general de recaudación.

**Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—
Reclamación n.º 275/93.**

La entidad reclamada procedió a cargar en la cuenta de su cliente el importe de la cantidad reflejada en la diligencia de embargo ordenada por un ayuntamiento y a ingresarlo en la cuenta de este, tres días antes de que finalizase el plazo previsto en la diligencia, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento general de recaudación.

El citado Reglamento dispone en el n.º 6 del artículo 120 que «el importe de las cantidades retenidas será ingresado en las cuentas restringidas del Tesoro, una vez transcurridos veinte días naturales sin haber recibido la oficina o entidad correspondiente comunicación en contrario del órgano de recaudación».

Por ello, el Servicio estimó que una actuación del banco acorde a las buenas prácticas bancarias hubiera sido la de esperar a que finalizase el plazo previsto en la diligencia de embargo, de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento general de recaudación, actuando así de forma diligente y eficaz en defensa de los intereses de su cliente.

Faltas de diligencia en la gestión de cobro de un efecto (Banco de Jerez y Banco Central Hispanoamericano).

Condiciones contractuales abusivas y errores trasladados al cliente (Banco Popular Español).

**Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL,
BANCO CENTRAL HISPANO-
AMERICANO y BANCO DE JE-
REZ.—Reclamación n.º 665/93.**

El reclamante entregó al Banco Popular Español una letra para su descuento, que incluía la cláusula «con gastos», planteando su discrepancia con la actuación del banco citado, por dos motivos:

- La letra resultó adeudada en su cuenta, al no haber sido atendida por el librado, dos meses y medio después de su fecha de vencimiento.
- Además, no se había levantado protesto notarial por el impago.

En relación con el retraso producido antes del adeudo definitivo del efecto, se dedujo del expediente que la demora era achacable al Banco Central Hispanoamericano y al Banco de Jerez, que actuaron en la presentación y devolución de la letra, por encargo del Banco Popular Español, de un modo escasamente diligente, por lo que la actuación de las dos entidades citadas no se estimó acorde a las buenas prácticas bancarias.

En cuanto al propio Banco Popular Español, no se consideró correcta tampoco su actuación, al trasladar a su cliente las consecuencias perjudiciales derivadas de las incidencias acaecidas en la operativa, tendente a realizar la letra en cuestión; por otro lado, se estimó que la aplicación efectuada a su cliente de determinadas cláusulas introducidas en el contrato de descuento, que limitaban la responsabilidad del banco ante cualquier incidencia en la ejecución de la orden recibida, resultaban claramente contrarias a la más mínima reciprocidad y por tanto ciertamente abusivas.

El Servicio, sin embargo, no pudo pronunciarse acerca de la segunda cuestión planteada —falta de protesto notarial—, pues ello hubiera exigido, con carácter previo, la interpretación del significado que debía atribuirse a la cláusula «con gastos», a la luz de la Ley cambiaria de 1985, lo que no es propio de su competencia, sino de la de los órganos jurisdiccionales correspondientes.

Devolución de un recibo del impuesto sobre bienes inmuebles, aun existiendo saldo en la cuenta del reclamante en el período voluntario de pago.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 1352/92.

La sociedad reclamante tenía domiciliado en la entidad reclamada el pago del impuesto sobre bienes inmuebles. En relación con el devengo correspondiente al año 1991, el plazo voluntario de ingreso comprendía del 1 de octubre al 5 de diciembre de dicho año. Este último día la cuenta del reclamante arrojaba un saldo suficiente para hacer frente a la cuota del impuesto, pese a lo cual el recibo emitido por el ayuntamiento ya había sido devuelto con anterioridad por carecer, antes de esa fecha, de saldo bastante para materializar el pago.

En primer lugar, el Servicio estimó que cuestiones como la planteada reúnen caracteres que exceden, en algunos aspectos, de su competencia. Así, en la medida en que sería preciso entrar en las consecuencias de la actuación de un organismo público, tales aspectos podrían ser competencia del Defensor del Pueblo.

Ello no obstante, cabía realizar algunas consideraciones dentro de la estricta óptica de este Servicio. En

tal sentido, se consideró que la sociedad reclamante tenía saldo suficiente en su cuenta dentro del período en el que correspondía hacer efectivo el pago del impuesto, y que las entidades colaboradoras han aceptado la gestión del impuesto y no pueden imponer al ciudadano obligaciones superiores a las que determinan las leyes tributarias y, desde luego, no pueden reducir por virtud de sus mecanismos internos, el período de pago voluntario de ningún tributo.

En consecuencia, sin perjuicio de lo que pudiera resultar de las relaciones entre las entidades colaboradoras y el ayuntamiento, se concluyó que la Caja de Ahorros de Cataluña no actuó con arreglo a las buenas prácticas bancarias, dando lugar a que un recibo tributario domiciliado en la cuenta de un cliente no fuese satisfecho existiendo saldo suficiente dentro del plazo legal de pago.

OTRAS CUESTIONES.

Plazos de indisponibilidad como causa —en muchas ocasiones— del cobro de comisiones por devolución. Alcance de la cláusula «salvo buen fin».

Entidades: BANCO LUSO ESPAÑOL.—Reclamación n.º 126/92.

BANCO COMERCIAL TRANSATLÁNTICO.—Reclamación número 354/92.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones número 1435/92, 718/92 y 665/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 1429/92.

CAJA DE AHORROS GENERAL DE GRANADA.—Reclamación número 667/92.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.—Reclamación n.º 652/92.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE SAN FERNANDO DE SEVILLA.—Reclamación n.º 62/92.

En todos los casos relacionados, las entidades tenían preestablecidos unos plazos de indisponibilidad de los fondos ingresados mediante cheques, fijados con carácter general y de forma unilateral por ellas mismas. En ocasiones, esta circunstancia provocó la devolución de cheques cuando los interesados pretendieron disponer de los fondos depositados días antes en las entidades reclamadas.

El criterio mantenido por el Servicio de Reclamaciones ante estas situaciones, que no se han considerado ajustadas a las buenas prácticas bancarias, se ha basado en las consideraciones siguientes:

En relación con la entrega de cheques en las entidades por su clientela para ingresar en la cuenta que tengan abierta en aquellas, dos son las alternativas que se ofrecen a la entidad: tomar el cheque en gestión de cobro; o bien, además de gestionar el cobro, abonar su importe en cuenta «salvo buen fin».

Si la entidad opta por abonar su importe en la cuenta de su cliente, a la vez que se encarga de gestionar el cobro del cheque, dicho abono será condicional, o sea, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De ese modo, el abono practicado está sujeto a la condición del cobro efectivo, dando lugar, en caso de producirse el impago, a devolver lo recibido, pudiendo resarcirse el banco por medio del correspondiente adeudo en cuenta; pero, lo que es evidente, es que desde el abono en cuenta hasta la presentación al cobro, se producirán los mismos efectos que si el abono fuese firme, sin condición alguna y, por tanto, disponible a la vista a voluntad del cliente.

En los casos planteados, las entidades optaron por el abono en cuenta «salvo buen fin» del importe de los cheques ingresados, reteniendo la disponibilidad del mismo durante un plazo determinado unilateralmente por las entidades.

Al respecto, se estimó por este Servicio, conforme a lo expuesto hasta ahora, que dicha retención, amparada exclusivamente en la distinción que hacen las entidades entre fecha valor y fecha de disponibilidad —viniendo esta última dada por el período de protección que aplican a los cheques ingresados por sus clientes y estableciendo así, con carácter general, unos plazos determinados a efectos de disponer de los fondos—, contradice los principios contenidos en la normativa bancaria sobre la materia, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter general, exigiendo a las entidades, únicamente, la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos.

GRUPO V.—VALORES

INTERESES.

Disparidad entre lo informado y lo aplicado.

Entidad: *BANKINTER.*—*Reclamación número 646/93.*

El reclamante manifestaba no estar de acuerdo con el interés aplicado a su inversión en letras del Tesoro,

al no corresponderse con el que previamente le había comunicado la entidad. Esta alegó confusión por parte del cliente entre el efectivo inicial de la inversión y el nominal pagadero al vencimiento.

Sin embargo, dado que la entidad no justificaba la entrega al interesado del resguardo justificativo de la operación en el que constaran los términos de la misma, el Servicio estimó que el cliente no fue debidamente informado del destino final de los fondos inicialmente aportados y del rendimiento real de la inversión realizada. Esa omisión, de la que era evidentemente responsable la entidad, se consideró claramente contraria a la transparencia y claridad informativa que en toda operativa bancaria debe existir, pues no olvidemos que este tipo de contratos se basa en la mutua confianza entre las partes, que en el presente caso no pudo sino estimarse defraudada por parte de la entidad reclamada. Ello, aparte de la perplejidad que producía que el banco no dispusiera de duplicados de la operación realizada, en contra de las mínimas cautelas de la operatoria mercantil.

Descubierto provocado al ejecutar una orden de compra de valores.

Entidad: *CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.*—*Reclamación n.º 624/93.*

El reclamante exponía que la entidad procedió a ejecutar una orden de compra de valores que firmó en blanco, produciéndole un descubierto en su libreta de ahorros y el consiguiente cargo de intereses.

El Servicio estimó que, conociendo la entidad el saldo existente en la cuenta de su cliente, y que el cargo de la compra de los valores produciría un descubierto que implicaba el cobro de intereses, los principios de prudencia y diligencia que deben regir la operatoria bancaria y, por tanto, de las exigencias de las buenas prácticas de esa naturaleza, habrían requerido, antes de ejecutar la orden de compra de valores dada por el reclamante, informarle de la inexistencia de saldo suficiente en su libreta, para dar opción a que este ratificara la operación o efectuara la oportuna provisión de fondos.

COMISIONES.

Modificación sin previo aviso.

Entidad: *CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE CÓRDOBA.*—*Reclamación número 941/93.*

El reclamante venía realizando con habitualidad suscripciones de títulos públicos a través de la entidad

reclamada. En cierto momento, la caja estableció una nueva comisión por intermediación ante la sociedad gestora (Confederación Española de Cajas de Ahorro), siendo adeudada sin previo aviso al cliente, ni de forma verbal, ni haciéndola figurar en el modelo cumplimentado para ordenar la suscripción.

Tal actuación se estimó no ajustada a las buenas prácticas bancarias, por cuanto se consideró que la entidad debió advertir a su cliente, con carácter previo, del incremento del precio que iba a suponer el servicio solicitado, a fin de que aquel pudiera decidir lo que estimase conveniente, todo ello en base al principio de transparencia y mutua confianza que, como ya hemos señalado, debe presidir las relaciones de las entidades con sus clientes.

Por administración de los títulos depositados.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 975/93.**

La entidad reclamada no atendió con la debida celeridad los requerimientos hechos por su cliente para que le entregara los resguardos de los títulos que tenía depositados, a fin de traspasarlos a otra entidad, y le cobró —sin previo aviso y contrariamente a lo acordado—, en concepto de gastos por administración de unos títulos que no producían dividendos, el importe previsto en sus tarifas registradas en el Banco de España.

El Servicio consideró que la entidad reclamada no actuó frente a su cliente conforme a los principios de confianza y diligencia que deben presidir sus relaciones mutuas, al demorar el cumplimiento de los requerimientos que aquel le hizo para que le entregara dichos resguardos, apartándose con ello de las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

En relación con los gastos de administración de valores, y por las mismas razones que en el caso anterior, el Servicio consideró que Caja de Madrid no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al repercutir a su cliente unos gastos por administración de títulos que no producían dividendos, sin mediar, con carácter previo a su aplicación, pacto expreso ni aviso de ello.

Por custodia de valores.

Entidad: BARCLAYS BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1163/93.

El banco aplicó una comisión por custodia de valores por el importe máximo tarifado, sobre unos bonos depositados seis días antes de la terminación del período de liquidación.

El Servicio consideró que, aun cuando su percepción resultaba procedente, conforme a la normativa de disciplina, la entidad había quebrantado las exigencias de las buenas prácticas bancarias, pues estas hubieran aconsejado aplicar dicha comisión o bien en cantidad inferior al máximo registrado en las tarifas, o bien proporcionalmente al período de tiempo en que efectivamente los bonos permanecieron depositados, evitando de esta manera una aplicación automática de las tarifas que no tuviera en cuenta las especiales circunstancias concurrentes, al tratarse de títulos recién emitidos y depositados seis días antes de la terminación del período de liquidación.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE BALEARES.—Reclamación n.º 30/92.

La entidad, en la liquidación practicada por el abono semestral de intereses de unos valores en ella depositados, adeudó una comisión por custodia de los títulos antes de transcurrido el período de devengo, basando su actuación en que dicha comisión se cobraba por semestres naturales.

El Servicio estimó que, si bien la entidad se había ajustado a lo dispuesto en la normativa de disciplina bancaria para el cobro de comisiones en los aspectos puramente formales, sin embargo, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al cobrar la comisión de custodia correspondiente al segundo semestre del año, por anticipado, ya que lo normal en la práctica bancaria es que las comisiones se cobren por períodos vencidos, a no ser que hubiese advertido de ello a su cliente, bien directamente —notificándolo previamente— o bien indirectamente, incluyendo tal circunstancia en sus tarifas, cosa que no hizo.

Por administración de letras del Tesoro.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 53/92.**

La reclamante mostraba su disconformidad con los cargos efectuados por la entidad reclamada en concepto de comisión por «administración o custodia» de letras del Tesoro.

El Servicio consideró que su aplicación no podía considerarse ajustada a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, ya que, una vez dada de alta la correspondiente anotación, la entidad no realizaba gestiones u operaciones en orden a su mantenimiento o administración que justificasen su adeudo, de tal modo que no existía la prestación de un servicio real que pudiera ser repercutido a su cliente.

Dicha comisión, además, había sido prohibida de forma expresa por la Circular 15/1988 del Banco de España.

Asimismo, comprobados por este Servicio los cálculos efectuados para determinar el importe de la comisión, se consideró mala práctica bancaria el aplicar para el referido cálculo el año comercial de 360 días, ya que ello se utilizaba para el cálculo de intereses, no siendo adecuado emplearlo para calcular las comisiones, habida cuenta que estas estaban establecidas en un tanto por mil nominal, por semestre o fracción.

Por canje de valores, no previsto en tarifas.

Entidad: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 719/92.

La reclamante tenía depositadas en la entidad reclamada varias acciones del Banco Hispano Americano, que fueron canjeadas por las del Banco Central Hispanoamericano, tras la fusión de aquel con el Banco Central.

En principio, la entidad reclamada formalizó la operación como una venta de acciones viejas y una compra de acciones nuevas, percibiendo comisión por compra de valores.

Tras las protestas de su cliente ante el protector del inversionista, anuló aquellos apuntes, pero no la comisión, que volvió a facturar como de gestión en canje de valores.

El Servicio estimó que esta última actuación estaba al margen de la normativa de disciplina y las buenas prácticas y usos bancarios, habida cuenta que la citada comisión de canje no aparecía mencionada en las tarifas presentadas por la entidad en el Banco de España.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Información general.

Entidad: BANCO DE VALENCIA.—Reclamación n.º 755/92.

Se planteaba la cuestión de si la entidad reclamada pudo haber incurrido en falta de información a los interesados, en cuanto al plazo establecido para solicitar la amortización anticipada de deuda pública especial.

Al respecto, el Servicio entendió que, con independencia de otras posibles obligaciones de información derivadas de su condición de comisionista, cuando los suscriptores le expresaron su deseo de amortización anticipada, la entidad debió advertirles de que ya había

transcurrido el plazo señalado por el Banco de España para que ella —como entidad gestora— remitiera las solicitudes de reintegro anticipado cursadas por terceros. Al no haber obrado así, el Servicio entendió que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios.

Entrega del documento contractual.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 511/92.

La entidad no facilitó al reclamante los documentos contractuales relativos a dos operaciones de cesión de activos financieros supuestamente suscritas por aquel, alegando que no podía desprenderse de los resguardos originales que solicitaba, por lo que expidió y le entregó en su lugar un certificado conteniendo los datos de las operaciones, estimando que eran los necesarios para una inspección de la Hacienda Pública.

El Servicio consideró que la entidad, al no acceder a la petición del reclamante, se separó de la normativa de disciplina bancaria aplicable que le obliga a entregar al cliente el correspondiente ejemplar del documento contractual de la operación concertada y a retener en su poder copia del mismo, firmada por el cliente y del recibí de este.

FALTAS DE DILIGENCIA.

Errores.

Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación número 1048/92.

El reclamante dio orden a la entidad de suscribir deuda pública especial del Estado por cuantía de 10 millones de pesetas y la entidad la cumplimentó solo por 560.000 PTA. Como consecuencia de la no suscripción ordenada y al no poder acogerse a los beneficios fiscales derivados de esa suscripción, la inspección de Hacienda propuso la imposición de sanciones por el impuesto sobre la renta de las personas físicas, en una considerable cuantía. Consecuentemente, el interesado pedía que la entidad le indemnizara por daños y perjuicios. La entidad reclamada reconoció el error sufrido, y parecía estar dispuesta a indemnizar al reclamante, pero no se definió claramente.

El Servicio estimó que, en principio, la entidad habría incurrido en una mala práctica bancaria, al no cumplimentar en sus justos términos la orden de suscripción dada por el cliente. Sin embargo, consideró que al reconocer el error padecido y estar dispuesta a indemnizar al reclamante, no sería equitativo apreciar

una mala práctica bancaria, siempre que se llevara a cabo en los términos que acordase con el mismo o en los que, en su caso, determinasen, a falta de entendimiento, los tribunales de justicia, únicos a los que compete declarar la existencia de perjuicios y su cuantificación.

Entidad: BANCO URQUIJO.—Reclamación n.º 87/93.

El reclamante era titular de un depósito de valores en la entidad, con el que realizaba continuas operaciones bursátiles con intervención del banco, o bien a través de alguna agencia de valores.

Una de éstas comunicó erróneamente al banco la existencia de una operación de venta de valores para su abono en la cuenta del reclamante. Al retroceder el abono cuando se lo comunicó la agencia, el Banco Urquijo adeudó sin explicación alguna una diferencia al reclamante, considerando el Servicio tal actuación como injustificada y claramente contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Demora en el traspaso de unos depósitos.

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.—Reclamación n.º 1238/92.

El reclamante planteaba que solicitó el traslado, a otra entidad, de unos valores depositados en la entidad reclamada, demorándose dos meses y medio la ejecución de esa orden. También cuestionaba la compensación de saldos entre dos cuentas en las que aparecía como cotitular indistinto, pero junto a diferentes personas en cada una de ellas.

La entidad reconocía que había empleado 68 días, desde su solicitud, en cumplimentar el traslado del depósito. En cuanto a la compensación, alegaba que la realizó de acuerdo con las condiciones generales de los contratos de cuenta suscritos.

El Servicio consideró que en la actuación de la entidad, en el primer caso, no concurría la diligencia debida y exigible. En cuanto a la compensación de saldos, no existiendo coincidencia de titulares entre ambas cuentas, se estimó que esta circunstancia suponía quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

Demora en el cumplimiento de una orden de vender y comprar obligaciones de la propia entidad.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 974/92.

El reclamante ordenó la venta de obligaciones de Caja de Murcia, presentando, simultáneamente, orden de compra de las mismas por otra persona.

La operación, que debió ser realizada ese mismo día —pues tratándose de obligaciones de la propia entidad no era necesaria la intervención de la Bolsa— se efectuó injustificadamente nueve días más tarde.

El Servicio consideró que la entidad no actuó con la diligencia debida en la tramitación de venta y compra simultánea de las citadas obligaciones.

Demora en el abono de dividendos.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1266/92.

El interesado reclamaba por el hecho de haber tardado en recibir el abono de dividendos de unas acciones depositadas a su nombre en la entidad.

El Servicio consideró que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias el retraso en el abono de dividendos, al no haberse acreditado por la entidad las razones que lo podrían justificar.

Actuación en perjuicio de su cliente.

Entidad: IBERDEALER, S.M.M.D.—Reclamación n.º 54/93.

El reclamante planteaba que la entidad no le informó del vencimiento de un pagaré emitido por un tercero, por lo que su importe permaneció improductivo más de tres meses.

La entidad alegó que intentó contactar por teléfono con el cliente y no lo consiguió, por lo que —a partir de una determinada fecha— invirtió el producto de esta inversión, más otra de letras del Tesoro, en operaciones «repos» —de compra y venta— a corto plazo, hasta conseguir instrucciones de su cliente al respecto.

El Servicio estimó que la omisión del aviso del vencimiento no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias. Por otra parte, si el aviso no era posible, la entidad pudo haber invertido el importe amortizado —desde el momento del vencimiento y no tiempo después— en «repos» día a día, hasta contactar con su cliente y actuar de acuerdo con sus instrucciones, conforme a los principios de confianza y defensa de los intereses de aquel.

ACTOS DE DISPOSICIÓN.

En general.

Entidad: CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.—Reclamación n.º 872/92.

Se trataba de enjuiciar la actuación de una entidad de crédito que, atendiendo la petición de su cliente, le

cedió una serie de letras del Tesoro que fueron anotadas a nombre de terceras personas, sin conocimiento de las mismas. Al vencimiento de la inversión, su importe no se entregó a las personas titulares, sino al cliente que ordenó la suscripción. Los reclamantes afirmaban que habían sido requeridos por el Ministerio de Economía y Hacienda en relación con las letras del Tesoro que figuraban a su nombre.

El Servicio de Reclamaciones consideró que la caja había realizado las siguientes actuaciones irregulares, que conculcaban las buenas prácticas y usos bancarios:

- Consentir la suscripción de letras del Tesoro a nombre de terceras personas, sin haber solicitado poder de representación alguno al ordenante de la suscripción, lo que habría motivado incumplimientos fiscales a las personas suscriptoras, que ignoraban ese hecho, y amparar fiscalmente al ordenante.
- No haber remitido la información habitual de la operación a los suscriptores y, muy en especial, no haberles entregado los resguardos oficiales de las operaciones.
- Haber permitido la cancelación de los depósitos correspondientes a las anotaciones en cuenta, por persona no autorizada.
- Haber hecho entrega del importe de las letras del Tesoro a persona no titular de las mismas, que no figuraba en el correspondiente registro.
- No haber colaborado diligentemente con el Servicio, al ser necesario haberla requerido en varias ocasiones para que facilitara documentación, lo que no cumplimentó en su integridad.

Modificación de las condiciones pactadas sin el consentimiento de todos los titulares y venta de títulos por orden de uno solo de ellos.

Entidades: *CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 1176/92.*

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 783/93 y 800/93.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.—Reclamación n.º 1212/93.

En todos estos casos, se suscribió orden de compra de unas letras del Tesoro, nombrando como titulares a varias personas, e indicando como futura cuenta destinataria del líquido de su venta, la abierta a nombre de

todas ellas. Ello no obstante, al tiempo de formalizar dicha orden de venta, su contenido fue modificado por las entidades a petición de uno solo de los titulares. Además, en alguno de los supuestos, la entidad atendió incluso la orden de venta anticipada de los valores dada por uno solo de los titulares, en contra de lo pactado con todos ellos.

El Servicio estimó, a la vista de tales hechos, que las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias, al atender las órdenes cursadas por uno solo de los titulares de los valores suscritos —de modificación de la cuenta donde abonar el importe de su posterior venta y la fecha de la misma—, cuando dichas solicitudes suponían una alteración de las condiciones pactadas, por lo que debían haber prestado su consentimiento todos ellos.

Por otro lado, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona había efectuado un traspaso de fondos entre cuentas, del que no conservaba documentación que permitiese al Servicio emitir un pronunciamiento sobre la legitimidad de la persona que lo ordenó, quebrantando de este modo el artículo 30 del Código de Comercio, sobre la obligación de los comerciantes de conservar durante seis años los documentos de las operaciones que realicen.

ACTUACIONES UNILATERALES DE LA ENTIDAD.

Modificación de las condiciones ofrecidas.

Entidad: *BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 224/92.*

El reclamante efectuó una compra de pagarés del Tesoro, con pacto de recompra a fecha fija y tipo de interés del 4,75 %. Accediendo a su petición, el banco le recompró los pagarés antes de la fecha prefijada, pero le abonó únicamente el nominal en su día satisfecho. El reclamante, por tanto, mostraba su disconformidad con el hecho de que la inversión no hubiera generado rendimientos, así como con la resolución del defensor del cliente de la entidad, en el sentido de que frente al tipo del 4,75 %, el banco le pagase solo el 3,75 %, o sea, aplicando una penalización del 1 %. El defensor dictó su resolución en función de que el reclamante le expuso que, unos 15 o 20 días antes de que se llevara a efecto la recompra, en la entidad le reiteraron que para recuperar el dinero de la inversión no precisaba preaviso alguno.

La entidad manifestaba que, según la orden de compra aportada por el reclamante, el compromiso con este consistía en la recompra a fecha predeterminada, no contemplándose otra alternativa, por lo que no estaba obligada a pagar antes del vencimiento pactado.

No obstante, del contexto de sus alegaciones se desprendía que en determinado momento, ante la necesi-

dad de dinero por parte del reclamante, le propuso su cancelación anticipada, con una pequeña penalización de los intereses pactados. Posteriormente, cuando el reclamante solicitó y efectuó la cancelación, habían cambiado las instrucciones cursadas a sus oficinas, según las cuales se podía acceder a la cancelación anticipada, pero con penalización total de los intereses que pudieran haber devengado los pagarés.

El Servicio entendió que, en el caso presente, no existía obligación por parte del banco de acceder a la recompra anticipada, ni, por consiguiente, salvo acuerdo contrario en el supuesto de acceder a la cancelación, de pagar intereses por el tiempo transcurrido desde la compra. Sin embargo, considerando que, en función de la información que se le había facilitado anteriormente al cliente respecto a la recompra anticipada, el banco había adquirido un cierto compromiso, el no respetarlo suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

También se consideró que, al haberse dado por el defensor del cliente una solución al caso, no sería equitativo apreciar una mala práctica bancaria, siempre que dicha solución se llevara a cabo en los términos propuestos por aquel o en los que en otro caso pudieran determinarse.

Órdenes injustificadas de venta de valores.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 976/92.

El reclamante basaba su alegato en que la entidad, sin su autorización, procedió a la venta de unas acciones del Banco Bilbao Vizcaya de su propiedad.

El Servicio consideró una falta de diligencia el hecho de que la entidad reclamada no fuera capaz de aportar al expediente el justificante de la orden de venta presuntamente dada por el reclamante.

Además, consideró contrario a las buenas prácticas y usos bancarios el hecho de que el banco permitiera la retirada de los fondos provenientes de la anterior venta de títulos, mediante una «nota de abono» que —según la entidad— remitió al domicilio de su cliente una vez consumada la venta, ya que tal documento tenía únicamente naturaleza informativa y no era posible atribuirle, de ninguna manera, el carácter de orden de pago (cheque, orden de transferencia, recibo, pagaré, etc.).

Entidad: BANCO DE SABADELL.—Reclamación n.º 1131/92.

La entidad realizó una operación de venta de participaciones en un fondo de inversión mobiliaria, adu-

ciendo la existencia de una orden telefónica que la reclamante —única titular de dichas participaciones— no reconoció, sino que fue dada por una persona distinta y en ningún instante autorizada al efecto.

El Servicio entendió que en la contratación bancaria, si bien se acepta en principio la validez de las órdenes cursadas telefónicamente, en el caso de que estas sean negadas por el cliente, la entidad deberá justificar su actuación, ya que siempre que no concurren circunstancias que permitan llegar a la conclusión contraria, no sería suficiente que las entidades pretendieran justificar su proceder alegando la mera existencia de estrechos vínculos con sus clientes. En tales casos, a falta de la prueba documental correspondiente, no podría estimarse que la actuación de la entidad fuese acorde a las exigencias de las buenas prácticas, máxime en un caso como el presente, en que la orden de venta fue cursada por teléfono por una persona distinta de la única que figuraba como titular de las participaciones, sin que hubiera quedado acreditado que tuviese autorización de la referida titular para ello.

Bloqueo y retención de unas inversiones.

Entidad: BANCO DEL COMERCIO.—Reclamación n.º 1031/92.

Una determinada sociedad se dirigió al Servicio denunciando que tenía invertidos, a través de la entidad reclamada, más de cincuenta millones de pesetas en letras del Tesoro y otros títulos de deuda pública, y que al vencimiento de la última inversión (8.6.1992) y al intentar negociar su reinversión, se encontró con que en el extracto que le facilitaron no contenía la cifra relativa a tal depósito.

La entidad reclamada manifestó que la cantidad objeto de la reclamación se encontraba bloqueada cautelarmente, así como los demás saldos y depósitos de la sociedad reclamante, por estar afecta al buen fin de las operaciones de otra sociedad filial de la primera, que se encontraba en suspensión de pagos. La entidad aportó una carta suscrita por la sociedad reclamante en relación con determinados compromisos asumidos por esta, respecto al descuento de papel de la suspensa.

El Servicio consideró que el asunto sometido a su consideración planteaba importantes matices que deberían tener ya superados las entidades de crédito en sus relaciones con la clientela y que, en definitiva, se concretarían en el siguiente principio: las entidades de crédito deben establecer adecuadamente sus garantías a través de los pertinentes contratos o compromisos asumidos por sus clientes. Una vez establecidos tales acuerdos, deben atenerse a los mismos, aunque pueda apreciarse con posterioridad que debieron adoptarse

mayores garantías o que tales documentos adolecen de determinadas imperfecciones. En ningún caso pueden arrogarse facultades que no les competen, ni en el marco del derecho mercantil vigente, ni en el de las buenas relaciones que deben presidir los tratos entre entidades de crédito y clientela.

El Banco del Comercio, con independencia de cuáles fueran los compromisos asumidos por la reclamante, llevó a cabo una actuación inapropiada y que constituía una muestra de abuso de posición dominante: el bloqueo cautelar de los saldos y depósitos del cliente en la entidad. Carecía absolutamente de facultades para llevar a cabo tal medida, pues se basaba para ello en una garantía que se consideró mal estructurada e imperfecta, además de ser de difícil entendimiento. En suma, su proceder se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

ÓRDENES DE CLIENTES.

Incumplimiento de las órdenes recibidas de su cliente.

Entidades: BANKINTER.—Reclamación número 1446/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 740/92.

En el primer caso, el reclamante exponía que el banco no atendió sus instrucciones de inversión en deuda pública en la fecha y al tipo acordado, produciéndole un perjuicio económico.

El Servicio estimó que, si bien, de acuerdo con la fórmula de equivalencia financiera publicada en el Boletín de la Central de Anotaciones en Cuenta de este Banco de España, no se había producido perjuicio financiero en la operación contratada, la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios, al no cumplimentar fielmente las instrucciones recibidas de su cliente ni mantenerle correctamente informado en tiempo y forma, ya que el reclamante obtuvo la información exacta acerca de su inversión, con más de dos años y medio de retraso sobre el inicio de la misma. Esta actuación, que pudo inducir a error al cliente acerca del destino y rendimiento real de los fondos depositados en el banco, se estimó contraria a los principios de claridad y transparencia que en todo momento deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes.

Un caso similar fue el de la reclamación n.º 740/92, en que se alegó por el reclamante que, solicitado un préstamo para la adquisición de unas acciones, la entidad no solo no cumplió las promesas de rentabilidad mínima que había asegurado, sino que no atendió diversas órdenes de venta de los valores y se negó a facilitar información solicitada por su cliente.

El Servicio estimó que la entidad se separó de la normativa de disciplina bancaria, al no hacer entrega a su cliente de un ejemplar de la póliza de préstamo, no ajustándose además a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al desatender, al menos, dos órdenes de su cliente de venta de acciones.

Entidad: BANKINTER.—Reclamación número 315/92.

En primer lugar, la entidad no cumplimentó la orden de su cliente de suscripción de letras del Tesoro, alegando que no siempre le eran adjudicadas todas las peticiones que cursaba en las subastas de dichos valores.

El Servicio estimó que el banco no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no suscribir los valores, tratándose de una petición de las denominadas «no competitivas» —al tipo resultante, y por tanto su adjudicación es segura—, incumpliendo con ello la obligación asumida al aceptar la orden.

Además, la entidad contabilizó el adeudo de dos cheques en la cuenta de su cliente, aplicando fecha valor anterior a la fijada como límite en la normativa sobre la materia, por lo que se apartó de la normativa de disciplina bancaria en la valoración dada a esas operaciones.

Por otro lado, la entidad demoró la renovación de una operación de inversión en deuda pública alegando un fallo mecánico en su equipo informático. El Servicio estimó que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad, puesto que, si bien los fallos o incidencias materiales pueden producirse, los efectos de los mismos jamás deben repercutirse al cliente.

El banco, por último, no respetó las instrucciones de su cliente en cuanto al plazo en el que se debía realizar una determinada inversión, alegando que la modificación practicada beneficiaba la rentabilidad de la operación.

El Servicio estimó que dicha actuación no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias, puesto que, aunque podría llegar a tomarse en consideración la original intención de la entidad reclamada de beneficiar a su cliente, cualquier actuación que, sin fundada y justificada razón, se apartase de las concretas e individualizadas instrucciones recibidas del interesado, no se puede estimar ajustada a las citadas buenas prácticas bancarias.

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 1450/92.

El reclamante tenía interés en suscribir participaciones en un fondtesoro. La entidad, sin embargo, colocó la inversión de su cliente en un fondo de inversión mo-

biliaria propio, afirmando que esa fue la orden que recibió por escrito. El cliente no aceptaba esta situación e insistió en que él deseó siempre suscribir un fondtesoro. Finalmente, la entidad reconoció haber ofrecido su producto, al no poder atender los deseos de su cliente por no ser sociedad gestora de deuda.

El Servicio de Reclamaciones consideró que las buenas prácticas hubieran aconsejado que si la entidad no podía atender la petición de su cliente, debería haberle remitido lealmente a otra entidad que pudiera suscribir esa orden, apelando a un principio de solidaridad entre los establecimientos bancarios.

Asimismo, se consideró que, en buena práctica bancaria, si una entidad no puede ofrecer exactamente el producto financiero que se le demanda, puede facilitar a su cliente otro afín, pero garantizando siempre y en todo caso al mismo una total libertad de elección.

Finalmente, se consideró mala práctica bancaria el colocar un producto financiero no demandado, sustituyendo al que había solicitado el cliente; y más, en cuanto que en la reclamación analizada, la propia entidad, habiendo reconocido la existencia de la petición inicial de su cliente, continuó manteniendo la inversión no deseada.

Entidades: BANKINTER.—Reclamación número 255/92.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamaciones n.º 384/93 y 1016/93.

En la 255/92, el reclamante ordenó la adquisición de pagarés del Tesoro, para su canje posterior por deuda pública especial a fines fiscales. La entidad formalizó la orden como compra y le transmitió pagarés de su cartera a un determinado tipo de cambio, conociendo que el tipo al que iban a resultar canjeados sería muy inferior. Ello conllevaba unas pérdidas considerables, de lo que no avisó a su cliente, que conoció el elevado coste de la operación solo por las comunicaciones periódicas de movimientos y saldos.

En la 1016/93, el reclamante ordenó a la entidad la venta de sus participaciones en un fondo de inversión, y al día siguiente la compra de una serie de valores. Por fallos en el sistema informático de la entidad, la orden de compra de valores no la pudo ejecutar en el día ordenado ni al siguiente, lo que produjo al reclamante una serie de perjuicios derivados de la rentabilidad dejada de percibir por la previa venta del fondo de inversión y por no haber comprado los valores en los días señalados.

En la 384/93, se planteó reclamación en base a que la entidad, de forma contraria a las instrucciones recibidas, no ejecutó, por haberla extraviado, la orden recibida de convertir unos pagarés del Tesoro en deuda pública especial, lo que impidió acudir a la regularización fiscal prevista en la disposición adicional tercera de la Ley 18/1991, de 6 de junio, invocando para ello la entidad la premura de tiempo y el excesivo número de operaciones que se realizaron en aquellas fechas.

El Servicio consideró, respectivamente, lo siguiente:

1.º—Que la actuación de la entidad se apartaba de los principios inspiradores de la normativa de disciplina sobre claridad y transparencia y estimó que, en defensa de los intereses de su cliente, la entidad debió suscribir los pagarés por cuenta de este, en lugar de cedérselos de su cartera con tan acusada diferencia de cambios.

2.º—Que la entidad reclamada se apartó de las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al no quedar acreditado en el expediente que tratara de subsanar las consecuencias perjudiciales sufridas por su cliente, derivadas del fallo en su sistema informático, aun cuando reconoció la existencia del mismo. Pudo y debió emplear otro sistema para cumplimentar la orden, lo que no hizo.

3.º—Que la actuación de la entidad había quebrantado las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, pues las circunstancias alegadas no podían justificar la completa inexecución de la orden, máxime por tratarse de razones de puro funcionamiento operativo interno de la entidad, de las que el cliente debía ser completamente ajeno.

Aceptación de órdenes sin advertir que no se podrían cumplir.

Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 830/93.

El cliente exponía que entregó en una oficina del banco reclamado una orden de canje de bonos por acciones en la fecha oficial límite de la operación. Dicha orden fue aceptada, aunque superaba en dos días la fecha que para ello había fijado el banco. Posteriormente, tuvo conocimiento de que no se había realizado el canje, cuando dio orden de venta de unas acciones que en ese momento descubrió no existían.

El banco alegaba que había informado adecuadamente y con antelación a los clientes de la fecha límite del canje, y que la orden controvertida se cursó fuera de plazo, lo que impidió su ejecución.

El Servicio no entró en la discusión acerca de la validez de los plazos establecidos, por no ser materia de su competencia, pero consideró que no era buena práctica

bancaria aceptar una orden que no iba a ser ejecutada, sin hacérselo saber al cliente.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 199/92.

La reclamante dio orden a la entidad de acudir a una OPA —oferta pública de adquisición de acciones— con los títulos que tenía depositados; sin embargo, días antes había ordenado el traspaso de los valores a otra entidad bancaria.

La entidad que recibió la orden de acudir al canje de acciones debió informar a su cliente de la imposibilidad de cumplir sus instrucciones, por haber sido ya traspasados los títulos a la nueva entidad, a fin de no crear en su cliente una falsa expectativa de que su orden llegaría a buen término.

GRUPO VI.—TARJETAS DE CRÉDITO

COMISIONES.

Por utilización de la tarjeta en cajeros de otra red.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 945/92 y 1034/92.

Los reclamantes denunciaron en ambos expedientes, que la entidad les había adeudado sendas comisiones por la utilización de las tarjetas en redes distintas a aquellas a las que pertenecían. La entidad alegó que las comisiones adeudadas estaban previstas en sus tarifas oportunamente registradas en el Banco de España.

En el primer caso, el Servicio entendió que, si bien la entidad prestó al cliente el servicio solicitado por el mismo y la comisión percibida aparecía incluida en las tarifas registradas en el Banco de España, por lo que estaría, en principio, legitimada para su cobro, sin embargo, al no figurar recogida en el contrato tanto su concepto como su cuantía, y no ser admisible —tal como consta claramente dispuesto en la normativa— la remisión genérica a las tarifas, la entidad incurrió en quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

En el segundo, consideró que, si bien la entidad reclamada había cumplido con sus obligaciones de información a la clientela que le impone la vigente normativa de disciplina bancaria, al estar prevista tal comisión en sus tarifas comunicadas al Banco de España, vulneró los principios de dicha normativa, al haber adeudado la comisión con anterioridad a la entrada en vigor de aquellas. Asimismo, se consideró que Caja de Madrid no se ajustó a la normativa de disciplina bancaria, al no

expresar con claridad en el extracto de cuenta el concepto al que respondía la comisión adeudada.

Por utilización de la tarjeta en cajeros de la propia red.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.—Reclamación número 1208/93.

La reclamante planteó su queja por el cobro por parte de la caja de una comisión por uso de una tarjeta 6000 en la propia red de cajeros de la entidad.

El Servicio estimó que dicho cargo era contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, considerando necesario hacer a la caja reclamada las siguientes precisiones:

La pretensión de la entidad de que el mero registro de la nueva comisión legitime para su aplicación inmediata no se ajusta a los principios contenidos en la normativa disciplinaria. En efecto, el registro de tarifas no puede elevarse a categoría de autorización para cada caso concreto. Es en el análisis de este donde únicamente puede valorarse si la tarifa responde a la prestación de un servicio efectivo; si ha sido solicitado o aceptado por el cliente; y si la liquidación ha sido correcta. Así, si bien la aplicación de una comisión no registrada hubiese constituido una infracción normativa, la aplicación indebida —como sucede en el presente supuesto, al no estar prevista en el documento contractual— de una tarifa registrada, se estima como mala práctica bancaria. Pero es que en este caso incluso la prestación de un servicio es cuestionable, toda vez que implica que la caja, o el sistema al que ella pertenece, cobre por devolver a su titular, mediante el simple reintegro, lo que es suyo.

Tampoco pudo compartirse por el Servicio la pretensión de la caja de intentar legitimar la implantación de la nueva comisión a un contrato en vigor años antes, recurriendo al contenido de otra cláusula que establecía que «la aceptación de una cuenta corriente implica la conformidad en las condiciones presentes, a las disposiciones reglamentarias y a los acuerdos del Consejo de Administración de la entidad». Evidentemente, tal generalidad, en lo que se refiere a que la caja pretenda dejar a su arbitrio las condiciones —incluso la implantación de nuevas— aplicables al contrato, supone un intento de abuso de la posición dominante en la relación jurídica, que este Servicio no debe sino denunciar, como muestra evidente de un desequilibrio entre los derechos y obligaciones entre las partes, implicando, por consiguiente, la percepción de tal comisión un incremento de precio que no corresponde a una prestación adicional ofertada, susceptible de ser aceptada o rechazada en cada caso.

DOCUMENTOS CONTRACTUALES.

Forma escrita. Normativa específica.

Remisión de tarjetas en campañas de promoción.

Entidades: *BANCO SANTANDER.—Reclamaciones n.º 714/92, 494/93, 603/93, 948/93 y 1206/93.*

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 177/93 y 535/93.

BANCO DE MADRID.—Reclamación n.º 1009/93.

Para proceder al estudio de las diversas cuestiones que se suscitaron en las anteriores reclamaciones, el Servicio solicitó de las entidades implicadas la aportación de los correspondientes documentos contractuales, sin que les fuera posible aportarlos a los respectivos expedientes.

En estos casos, la emisión de las tarjetas se había efectuado sin la previa solicitud de los reclamantes y sin que se concertase el oportuno contrato, por obedecer a campañas promocionales, lo que evidentemente constituye, en opinión del Servicio, un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias, por cuanto se considera elemental para la defensa de la claridad, transparencia y justo equilibrio de las prestaciones, el recoger por escrito las condiciones contractuales del negocio, como así se establece en la cláusula primera del «Código de buena conducta», documento que constituye la respuesta de las asociaciones del sector crediticio europeo (ECSA) —es decir: la Agrupación de Cooperativa de Crédito de la CE, la Federación Bancaria de la CE y la Agrupación de Cajas de Ahorros— a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago y, en particular, a la relación entre el poseedor de tarjeta y el emisor de tarjeta» número 88/590/CEE, de 17 de noviembre de 1988 (DOCE 317 de 24 de noviembre de 1988). Dicha cláusula primera dice textualmente: «El emisor de la tarjeta pondrá a la disposición del tenedor de la misma un conjunto de términos contractuales y condiciones por escrito (denominados en lo sucesivo «los términos»), que regirán la emisión y el uso de dicha tarjeta. Dichos términos deberán mantener un equilibrio justo entre los intereses de las partes interesadas.»

Falta de aportación del documento contractual al expediente.

Entidades: *CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.—Reclamación número 639/92.*

BANCO NATWEST ESPAÑA.—Reclamación n.º 982/93.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 52/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 885/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 523/93.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.—Reclamación n.º 450/93.

El reclamante, en el primer caso, se vio sorprendido por dos adeudos que le efectuó la entidad en su cuenta, que, al parecer, traían su causa de dos disposiciones efectuadas con una tarjeta, sin que el propio reclamante aclarase al Servicio si efectivamente era el titular de dicha tarjeta o si la misma había sido sustraída o extraída.

En los restantes, los reclamantes mostraron su disconformidad con diferentes adeudos que les habían efectuado las entidades por utilización fraudulenta de sus tarjetas de crédito, ya que estas habían sido previamente sustraídas y denunciado el hecho ante la entidad.

El Servicio requirió en todos ellos, al objeto de comprobar las condiciones pactadas y determinar, en su caso, las responsabilidades exigibles desde la óptica de su competencia, la aportación de los correspondientes documentos contractuales. Las entidades, pese a tal requerimiento, no aportaron a los expedientes respectivos los documentos contractuales suscritos con los reclamantes, lo que, ya fuera porque dicha relación no se plasmó en su día en un documento, ya por haber sido extraviado el mismo, se consideró quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios, pues con su conducta impidieron delimitar el alcance de las responsabilidades de una y otra parte, además de denotar en algunos casos un grave defecto en su funcionamiento operativo interno, puesto de manifiesto ante la evidente imposibilidad de encontrarlo dentro de sus propios archivos.

En el último caso, además, la entidad había destruido los documentos justificativos de la realización de las extracciones denunciadas, una vez transcurrido el plazo de un año, considerando el Servicio que la actuación de la entidad era contraria a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, pues con dicho proceder incumplió la obligación establecida en el artículo 30 del Código de Comercio, que establece la necesidad de conservar los referidos documentos en los siguientes términos: «los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros,»

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamaciones n.º 728/92 y 350/93.**

Al igual que en los supuestos anteriores, en estas reclamaciones se planteó la utilización fraudulenta de la tarjeta de los reclamantes como consecuencia de su sustracción, requiriendo el Servicio de la entidad la aportación de la copia del documento contractual correspondiente, con el fin de comprobar, de acuerdo con dicho documento, el alcance de las responsabilidades de cada una de las partes sobre las disposiciones fraudulentamente realizadas. En ambos, la entidad manifestó que no conservaba en su poder el documento contractual relativo a las operaciones vigentes en ese momento, afirmando que no venía obligada a dicha conservación, en virtud de lo dispuesto en el artículo 30 del Código de Comercio antes transcrito.

El Servicio, además de la conclusión general antes expuesta, no pudo menos que mostrar su disconformidad por la interpretación que la entidad daba al citado artículo, pues en su opinión dicha interpretación llevaría al absurdo criterio de defender la no obligación de conservar un contrato en vigor —como los cuestionados— exigible por ambas partes, y cuya duración dentro de la operatoria bancaria es en muchas ocasiones indefinida en el tiempo.

Entidades: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 807/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 535/93.

En la primera de las reclamaciones referenciadas, el Banco Santander, además de cancelar unilateralmente la tarjeta, procedió en ese momento a amortizar el total de la deuda pendiente de la misma, cuando, según el reclamante, tenía pactada y en vigor una modalidad de pago aplazado con amortización del diez por ciento mensual de las cantidades dispuestas.

Con el fin de comprobar tales extremos, el Servicio requirió de la entidad la aportación del correspondiente documento contractual, lo que no fue cumplimentado por el Banco Santander, razón por la cual se estimó que había quebrantado la normativa de disciplina bancaria, al no satisfacer el requerimiento que se le hizo para que aportara el contrato de tarjeta Visa suscrito por la reclamante, incumpliendo de esta forma su deber de colaboración con el Servicio e impidiendo de esa manera comprobar el alcance de los derechos, obligaciones y responsabilidades adquiridos por las partes contratantes.

Como consecuencia de lo anterior, el Servicio consideró, además, que la entidad reclamada se apartó de las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al no quedar acreditado en el expediente, que operara la amortización del total de la deuda pendiente de la tarjeta de la reclamante, al amparo de la cláusula contractual que invocó como motivo, lo que incluso podía considerarse como abuso de posición dominante.

A este mismo pronunciamiento llegó el Servicio en relación con la reclamación 535/93 contra el Banco Bilbao Vizcaya, en la que la falta del documento contractual impidió constatar la existencia de una cláusula relativa a la disminución de la solvencia del deudor como justificativa de la cancelación unilateral de la tarjeta por parte del banco.

CONDICIONES CONTRACTUALES.

Inexistencia de sistema que permita notificar a la entidad, en cualquier momento, la pérdida o robo de las tarjetas.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.—Reclamación n.º 459/93.

El reclamante extravió su tarjeta emitida por la Caja de Cantabria, comunicando la incidencia cuando se percató de lo ocurrido. Sin embargo, el día anterior a esta circunstancia se habían realizado algunas operaciones de compra utilizando dicho documento, que fueron adeudadas por la entidad en la cuenta de su cliente.

Considerando que el aviso se cursó a la entidad con posterioridad al momento en el que se verificaron las operaciones supuestamente fraudulentas, y por tanto no pudiendo la caja adoptar las medidas oportunas a fin de evitarlas, el Servicio consideró que la entidad no vulneró la normativa de disciplina ni las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar la cuenta de su cliente por el importe correspondiente.

No obstante, en el contrato aparecía incluida una cláusula que exigía la notificación a la caja de la pérdida o sustracción de la tarjeta por medio de escrito entregado en días y horas de oficina, declinando la responsabilidad en caso de avisos telefónicos o verbales de cualquier tipo. La introducción de tal cláusula, que suponía la pretensión de la entidad de trasladar al interesado las consecuencias de la utilización fraudulenta del documento, sin facilitar al mismo un sistema de notificación urgente, se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

**Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—
Reclamación n.º 1375/92.**

El reclamante adujo que avisó telefónicamente a la entidad de la sustracción de su tarjeta, de lo que —según él— aquella tomó nota. Tiempo después extrajo todos los fondos de su cuenta, por no estar conforme con unas comisiones que se le adeudaban, entendiendo que con ello quedaba cancelada la misma. Con posterioridad se vio sorprendido porque el banco le reclamó una disposición realizada con la tarjeta dos días después de cancelada su cuenta y casi dos meses después de cursar el aviso telefónico de pérdida, alegando la entidad que no existía referencia alguna al supuesto aviso telefónico de pérdida de la tarjeta, por lo que había permanecido operativa, habiendo sido utilizada normalmente con conocimiento del número secreto. Además, Banesto adujo que la cuenta no estaba cancelada, sino que simplemente tenía saldo cero.

El Servicio de Reclamaciones consideró que no podía pronunciarse acerca de las discrepancias sobre la comunicación telefónica de la pérdida de la tarjeta, dadas las contradicciones existentes entre las manifestaciones de las partes, además de no constar en el expediente que se presentase denuncia ante la autoridad competente, pero entendió no ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios el hecho de que en el contrato de uso de la tarjeta no se incluyese un sistema de notificación de pérdida o robo, en los términos previstos en la cláusula sexta, apartado d) del «Código europeo de buena conducta», que ya estaba en vigor cuando se formalizó dicho contrato, que obligan a que en el mismo figure especificado un punto de contacto en el que pudieran efectuarse, en cualquier momento y sin dilación, los avisos de pérdida, robo u otras irregularidades.

Orden de modificación de condiciones sobre modalidad de pago contenida en un impreso inadecuado.

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.—Reclamación n.º 453/93.

El reclamante suscribió una orden de reserva de una publicación ofertada por cierta sociedad junto con la entidad reclamada. En el correspondiente impreso de suscripción facilitado por el banco, y como modalidad de pago, se incluía el siguiente texto: «Deseo cambiar la modalidad de pago de mi tarjeta a pago aplazado», con los consiguientes recuadros para señalar el porcentaje deseado.

El Servicio consideró la actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, al incluir en un documento de venta de libros que comercializaba con otra sociedad una cláusula que modificaba sustancialmente las condiciones del contrato de tarjeta de

crédito suscrito con su cliente, pues tal forma de proceder resultaba, cuando menos, contraria al principio de transparencia que las entidades deben siempre procurar en sus relaciones con la clientela. En efecto, si bien es cierto que el texto de la cláusula era claro, no lo es menos que dicha orden excedía del contenido concreto del impreso en cuestión, pues resultaba inadecuada y confusa el mezclar la modalidad de pago de los libros solicitados en dicho impreso, con el sistema de pago contratado anteriormente para todas las compras realizadas con la tarjeta de crédito.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Cancelación unilateral.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 1140/92 y 218/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamaciones n.º 807/93 y 948/93.

BANCO DE ANDALUCÍA.—Reclamación n.º 841/92.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 888/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 535/93.

Los reclamantes, en estos supuestos, mostraron su disconformidad por el hecho de que al ir a utilizar sus tarjetas, estas habían dejado —sin aviso previo— de ser operativas, viéndose sorprendidos por el rechazo de que fueron objeto al intentar su utilización en algún establecimiento o por ser capturadas en el cajero automático.

Las entidades alegaron que habían procedido al bloqueo de las diferentes tarjetas por diversas circunstancias, tales como no haber satisfecho el titular, a su vencimiento, la facturación correspondiente a un mes; reiterados descubiertos en la cuenta corriente domiciliaria; retirada de la domiciliación de los haberes del reclamante; y pérdida de confianza, basada en el elevado riesgo que suponía para el banco las operaciones del cliente.

El Servicio consideró que, si bien las causas alegadas para efectuar los respectivos bloqueos podían considerarse justificadas, las entidades no se habían ajustado a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al cancelar unilateralmente las tarjetas de los reclamantes sin haberles notificado previamente y de forma fehaciente la decisión adoptada, pues tal exigencia de comunicación previa responde al nivel mínimo de confianza que la entidad debe a su cliente, al que, por otra parte, en

su momento había concedido la tarjeta y la consiguiente expectativa de utilización.

Comprobantes de utilización de la tarjeta.

Entidades: *CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.—Reclamación n.º 263/92.*

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.—Reclamación n.º 698/92.

BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 826/92.

BANCO NATWEST ESPAÑA.—Reclamación n.º 982/93.

Los reclamantes denunciaron ante el Servicio que las entidades les habían adeudado distintas cantidades por la utilización en varios establecimientos comerciales de sus tarjetas de crédito, las cuales habían sido previamente sustraídas.

Con independencia de considerar la conocida doctrina, según la cual las disposiciones anteriores a la denuncia de robo o extravío son imputables a los titulares de las tarjetas, el Servicio, en estos casos, consideró que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, por cuanto los reclamantes habían requerido de las entidades las correspondientes facturas o comprobantes firmados de las disposiciones efectuadas, sin que les hubiesen sido facilitadas. Las entidades deben entregar, cuando así lo exija el cliente, los correspondientes documentos acreditativos de los adeudos, debiendo realizar asimismo, en defensa de los intereses de aquellos, cuantas gestiones sean necesarias para su obtención.

FALTA DE DILIGENCIA.

Demoras injustificadas en efectuar los cargos, en transmitir los datos correspondientes a los mismos o en facilitar información sobre ellos.

Entidades: *BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.—Reclamaciones números 83/92, 408/93, 424/93 y 640/93.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 543/93.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.—Reclamación n.º 408/92.

En todos estos casos, los reclamantes se dirigieron al Servicio, denunciando que las entidades habían efectuado unos cargos en sus cuentas dimanantes del uso de una tarjeta de crédito que ellos aseguraban no habían

utilizado. En algunos casos, las entidades se desentendieron completamente de las quejas de sus clientes, sin facilitar siquiera la información requerida, mientras que en otros se había producido una demora excesiva e injustificada en efectuar el correspondiente adeudo. Así, en las reclamaciones contra el Banco Central Hispanoamericano, las demoras en efectuar los adeudos fueron de 37 días, 351 días, 125 días y seis meses, respectivamente; la imputable a Banesto fue de trece meses, mientras que Cajamurcia se demoró en efectuar la operación en más de seis meses.

En todos los casos, el Servicio consideró correctos los cargos efectuados, puesto que obedecían a operaciones realizadas con las tarjetas de los reclamantes, sin que ello fuera óbice para considerar que la demora en efectuar los cargos, sin acreditar causa alguna que la justificase o alegando fallos informáticos —que si bien podrían exculpar pequeños retrasos en algún supuesto, no justificaban las amplias demoras producidas—, era contraria a las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, pues a la vista de los medios técnicos e informáticos que las entidades tienen a su alcance en la actualidad, no podía considerarse diligente una forma de proceder como la descrita, la cual había inducido a error a sus clientes, quienes en todos los casos demandaron información sobre los hechos, dándose además la circunstancia en las reclamaciones 83/92 y 408/92, que las entidades implicadas no realizaron ninguna comprobación acerca de la corrección de los adeudos, ni facilitaron información alguna a los reclamantes hasta la intervención del Servicio, lo que, asimismo, se consideró quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

Entidad: *BEX DIRECTO.—Reclamación número 801/93.*

A la reclamante le fue robada su tarjeta Visa Electrón, hecho que comunicó, el mismo día, de forma inmediata a la entidad, la cual en ese momento le informó que no había sido utilizada, información que le fue ratificada por el banco al día siguiente.

Posteriormente recibió un extracto de su cuenta con un cargo por reintegro de cajero efectuado con la tarjeta robada y, tras pedir aclaraciones a la entidad, esta tardó 68 días en facilitar una información correcta sobre el momento en que se efectuó la operación —antes del aviso de sustracción—, aun cuando, de acuerdo con el contrato de tarjeta suscrito, el documento actuaba directamente sobre la cuenta de cargo y, por tanto, las operaciones quedaban automáticamente anotadas en ella al realizarse. Por otro lado —según quedó acreditado en el expediente—, el banco disponía de aquella información cuando confirmó a la reclamante, al día

siguiente de que diera el aviso de sustracción, que la tarjeta no había sido utilizada.

El Servicio estimó —partiendo de la doctrina según la cual la responsabilidad por las disposiciones efectuadas antes del aviso corresponden al titular y las posteriores a la entidad y conforme a lo previsto en el contrato suscrito—, que habiendo acreditado la entidad que el uso de la tarjeta fue anterior al aviso de la reclamante, a esta última correspondía asumir la operación, máxime teniendo en cuenta que ella misma reconoció que el número secreto de la tarjeta —si bien en clave— lo llevaba en el bolso. Sin embargo consideró injustificado y, por tanto, no conforme a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, la demora de 68 días con que la entidad facilitó a su cliente una información correcta sobre el momento en que se efectuó la operación reclamada.

Entidad: BANCO DE MADRID.—Reclamación n.º 799/93.

La reclamante manifestaba su disconformidad con el cargo en su cuenta de dos operaciones realizadas a través de un cajero automático del Banco de Madrid, que —según ella— no facilitó los fondos solicitados. Dichos adeudos fueron practicados casi cuatro meses después de la fecha de las operaciones.

El Servicio, si bien no encontró elementos de juicio que permitieran apreciar que el Banco de Madrid hubiera quebrantado la normativa de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios, al transmitir para su adeudo en la cuenta de la reclamante el importe de las disposiciones controvertidas, consideró que había vulnerado tales exigencias, por la demora de casi cuatro meses en la transmisión de esos datos con respecto a la fecha de las operaciones, por cuanto ello constituía una falta de diligencia, al no quedar acreditada causa alguna que pudiera justificar suficientemente tan amplio retraso, dados los medios informáticos y técnicos existentes hoy en día.

Imposibilidad de utilización de la tarjeta en el extranjero.

Entidad: BANCO COMERCIAL TRANSATLÁNTICO.—Reclamación n.º 756/93.

El reclamante denunció ante el Servicio el hecho de que, hallándose en Italia, intentó hacer uso de su tarjeta, sin conseguirlo, por no autorizarlo la central de Visa, alegando que tenía crédito cero. Puesto en contacto con la entidad reclamada, le informaron que tenía crédito suficiente para la disposición pretendida. A pesar de ello, no solo no solucionaron la incidencia —lo que

le impidió disponer de fondos—, sino que hasta transcurrido cerca de un año no le facilitaron explicación alguna sobre el motivo de su queja.

El banco, tras confirmar que el reclamante tenía en la fecha de la incidencia crédito suficiente, alegó que por tratarse de transacciones entre dos países, desconocía los motivos por los que Visa España —a través de la cual se realizan esas operaciones— no autorizó las disposiciones.

Este Servicio ha manifestado en reiteradas ocasiones que el papel de una entidad ante su clientela no debe limitarse, sin más, al contenido de una simple relación contractual, sino que debe buscar y pretender una relación de mutua confianza que ampare a su cliente ante cualquier tipo de incidencia o anomalía.

Por ello, y ante la misma, este Servicio no pudo considerar correcto ni ajustado a las buenas prácticas bancarias el proceder de Bancotrans en el presente supuesto, pues dejando a un lado el hecho de que, a la vista de lo sucedido, no se pudiera estimar que el banco fuese responsable directo de que el reclamante no hubiera podido utilizar el documento, sino que parecía que la responsabilidad era atribuible a Visa, no es menos cierto que es la entidad quien está adherida a dicho sistema y, por consiguiente, es responsable indirecto de las consecuencias que de su incorrecto funcionamiento puedan derivarse. Pero es más, «a posteriori», la conducta del banco no pudo calificarse sino como claramente opuesta a ese espíritu de confianza expuesto anteriormente. En efecto, el que Bancontrans demorara, en primer lugar, durante casi un año la primera contestación a su cliente, para posteriormente rebasar ampliamente el plazo reglamentario de contestación a este Servicio —teniendo incluso que haber sido requerido por segunda vez para que cumplimentara el trámite—, sin ni siquiera haberse puesto en contacto con Visa —a la vista del expediente y de sus propias manifestaciones—, a fin de solicitar aclaraciones sobre lo sucedido, supone una clarísima falta de interés hacia su cliente, además de una nula colaboración con el mismo de cara a solventar la incidencia, presupuestos que permitieron calificar su proceder como contrario a las referidas buenas prácticas y usos bancarios.

Remisión de tarjetas por correo ordinario.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamaciones n.º 169/92, 1002/92, 276/93, 339/93 y 912/93.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamaciones números 121/92 y 320/92.

CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE.—Reclamación n.º 1215/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 79/93.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 1290/92.

En todas estas reclamaciones, los reclamantes manifestaron su disconformidad con diversos adeudos que les habían efectuado las entidades por utilización de una tarjeta que la entidad aseguraba haberles remitido por correo y que, según ellos, nunca habían recibido.

El Servicio estimó que no era constitutivo de buena práctica bancaria el procedimiento utilizado de emisión y entrega de tales documentos —correo ordinario—, pues tratándose de instrumentos cuya posesión por terceras personas puede dar lugar a disposiciones de fondos no autorizadas, se originó con ello un riesgo, previsible y evitable en opinión del Servicio, que después las entidades repercuten a sus clientes, sin que constara expresamente entre la documentación aportada a los expedientes que aquéllos hubieran asumido tal riesgo, no siendo por tanto, en ningún caso, sus consecuencias imputables a ellos. Las entidades deben arbitrar las medidas necesarias encaminadas a obtener la certeza de la recepción, por parte del destinatario, de un documento tan trascendente como es la tarjeta, ya sea de crédito ya de débito, tratando de garantizar su segura recepción. Además, en las dos reclamaciones que afectaron a la Caja de Ahorros del Mediterráneo, la diligencia exigible se elevaba a la categoría de extrema, pues se trataba de dos renovaciones en las que, según los correspondientes documentos contractuales, tal renovación del contrato estaba condicionada, precisamente, a la recepción por el cliente de la tarjeta, en lugar de a su emisión, como suele ser habitual.

Entrega de tarjeta y número secreto a persona distinta del presunto destinatario.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 944/92.

La reclamante planteó la realización de diversas disposiciones con una tarjeta que, aun cuando reconocía haberla recibido, procedió a su inmediata destrucción, al no tener intención de utilizarla y nunca haber solicitado el número personal. Al parecer, la entidad había facilitado ese número secreto a otra persona, que fue la que solicitó la tarjeta en nombre de la reclamante.

El Servicio, sin pronunciarse sobre la procedencia de los adeudos —en atención a las especiales circunstancias concurrentes en el caso concreto y por carecer

de la base fáctica precisa para emitir tal pronunciamiento—, consideró que la entidad había vulnerado las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, al omitir las comprobaciones mínimas que se debían haber efectuado —en concreto, una somera comparación de la firma registrada y la que constaba en el contrato de solicitud de la tarjeta— para evitar, en su caso, que documentos trascendentes pudieran ser solicitados y entregados a personas distintas de los titulares legítimos de los contratos.

Por otro lado, el Servicio consideró contrario a la normativa de disciplina la falta de aportación por la caja del documento contractual, exculpándose al haber transcurrido el plazo de cinco años que la legislación establece para la conservación de los documentos de liquidación de operaciones activas, pasivas y de servicios, como aplicable —según la entidad— a los propios contratos que dan lugar a relaciones de duración indefinida y mientras la misma se encuentre en vigor, por cuanto dicha práctica conduciría al absurdo de que la entidad proceda a la eliminación de tales documentos —como vimos anteriormente— por el mero hecho de transcurrir un determinado período de tiempo desde su suscripción, privándose de ese modo de la concreción de los supuestos de hecho que configuran la relación jurídica, así como los derechos y obligaciones dimanantes de la misma, lo cual, además, también podría constituir un abuso de posición dominante, así como vulneración de la normativa de consumo.

USO FRAUDULENTO DE TARJETAS.

Disposiciones posteriores al aviso de sustracción y orden de bloqueo.

Entidad: BANCO ZARAGOZANO.—Reclamaciones n.º 1001/93 y 1192/93.

En la primera de ellas, el interesado denunció la sustracción de su tarjeta de crédito, avisando de inmediato a la entidad reclamada. Pese a ello, se produjeron disposiciones en cajeros automáticos ese mismo día y al día siguiente.

En aplicación del Código de buena conducta y del criterio general mantenido por el Servicio, se consideró mala práctica bancaria el adeudo de las cantidades dispuestas con posterioridad al aviso de sustracción. Al no haber formulado la entidad alegaciones en relación con las horas en las que se produjeron los hechos, y considerando que a ella correspondía la carga de la prueba, se estimaron, por el Servicio, efectuadas todas las disposiciones con posterioridad al aviso.

En la segunda, mientras el reclamante afirmó que realizó una llamada telefónica denunciando la sustracción y solicitando la anulación de todas las tarjetas que poseía, la entidad mantuvo que después de efectuada esa llamada se recibió otra del propio reclamante tratando de dejarla sin efecto, lo que no fue posible con dos de sus tarjetas, pues ya se habían inhabilitado, quedando activa una tercera, cuya inutilización no se produjo hasta transcurridos quince días.

Independientemente de considerar que hubiera constituido una medida de prudencia, acorde con las buenas prácticas bancarias, el no atender una segunda llamada anulando la orden anterior, máxime cuando no se puede asegurar que fuera el mismo cliente el que la realizó, resulta cuando menos contradictorio, que aun cuando la entidad reclamada señaló que las dos llamadas se produjeron un determinado día con algunos minutos de diferencia, ella misma, más adelante, declaraba que las dos tarjetas fueron inhabilitadas a las 8.43 horas del día siguiente a recibir el aviso, lo que, evidentemente, daba un amplio margen de tiempo a la entidad para incluir todas o no incluir ninguna de las tarjetas en dicha lista, según las instrucciones de su cliente, razones que, a falta de otra prueba, desvirtuaban su afirmación en relación con la segunda llamada que —aseguraba— se produjo.

Por ello, el Servicio consideró que la actuación de la entidad reclamada no se ajustó a los principios de diligencia y prudencia que son exigibles desde la perspectiva de las buenas prácticas y usos bancarios, dirigidos siempre a proteger los intereses de su cliente, lo que hubiera logrado si, en el momento de recibir el aviso, hubiera anulado todas las tarjetas.

Además, al igual que en el caso anterior, puesto que nada adujo el Banco Zaragozano en relación con las horas en las que se produjeron las primeras disposiciones, al no quedar probado que fueran realizadas con anterioridad al aviso, y correspondiendo con carácter general a la entidad la carga de la prueba —siempre que ello sea posible—, el Servicio entendió, basándose en el principio de responsabilidad objetiva de la entidad, que es la que crea el sistema y lo implanta, que todas las disposiciones fueron realizadas con posterioridad a la llamada, razón por la cual la entidad era la responsable de las extracciones fraudulentamente efectuadas.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamaciones n.º 189/93 y 523/93.

En la reclamación 189/93, el Banco Bilbao Vizcaya —por error propio— no anuló la tarjeta denunciada por su cliente como sustraída, sino otra que este tam-

bién tenía concedida por la entidad. Posteriormente, advertida por aquel de la equivocación cometida en cuanto a la tarjeta anulada, se negó a retroceder los cargos fraudulentamente realizados con el referido documento.

El Servicio apreció que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, al imputar al reclamante operaciones realizadas con su tarjeta de crédito después de haber pedido su anulación, pues su actuación supuso trasladar a su cliente las consecuencias de un error de funcionamiento en su propio sistema interno de anulación de tarjetas.

Se planteó la segunda de las reclamaciones referenciadas, basándose en que la entidad había adeudado en la cuenta de la reclamante, con posterioridad al aviso de sustracción, el importe de dos disposiciones realizadas con dos tarjetas sustraídas.

El Servicio consideró que la entidad se había apartado de las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, al repercutir a su cliente el importe de esas disposiciones posteriores a la orden de bloqueo de las tarjetas, por cuanto ello ponía de manifiesto el incorrecto funcionamiento del sistema en el proceso de anulación de las mismas, contraviniendo, además, lo dispuesto en el Código de buena conducta de la banca europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta.

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 150/93.

El reclamante extravió su tarjeta 4B, dando aviso telefónico a la entidad y solicitando su anulación. Una semana más tarde se personó en el banco para reiterar el aviso, percatándose entonces de que la anulación de la tarjeta no se había verificado. El banco, por su parte, no reconoció haber recibido la llamada inicial, razón por la cual adeudó en cuenta a su cliente las disposiciones efectuadas con la tarjeta desde el día en que el reclamante afirmaba dio la orden telefónica, reintegrándole, sin embargo, las que se realizaron después del día en que dio personalmente el aviso.

El Servicio no pudo pronunciarse sobre los adeudos realizados por disposiciones efectuadas entre las dos fechas, por la discrepancia y falta de prueba existentes sobre la recepción o no del aviso telefónico. No obstante, estimó que no se ajustaba a las buenas prácticas y usos bancarios adeudar en cuenta las disposiciones efectuadas el día en que dio personalmente el aviso, por cuanto este último se produjo a primera hora de la mañana de dicho día y las extracciones de cajero se efectuaron posteriormente (13.15 y 23.07 horas), esto es, conociendo ya la entidad perfectamente la incidencia producida.

Límite de responsabilidad establecido en el Código de buena conducta:

Entidades: *BANCO NATWEST ESPAÑA.—Reclamación n.º 982/93.*

BANCO SANTANDER.—Reclamaciones n.º 1411/92 y 603/93.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 617/93.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 499/93.

En todos estos casos se produjeron disposiciones con tarjetas que habían sido sustraídas, habiendo actuado sus titulares con la máxima diligencia, pues denunciaron inmediatamente el hecho por teléfono ante la entidad. Las entidades cargaron en cuenta de sus clientes los importes fraudulentamente dispuestos antes de recibirse el aviso de sustracción o pérdida, lo que en principio supondría un proceder correcto.

Sin embargo, el Servicio estimó que las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios al no aplicar a sus clientes el límite de responsabilidad a que se refiere la cláusula duodécima del «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que, como ya hemos expuesto, constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 ecus, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6 a), b) y c) de este Código», pues, en los casos resueltos en las reclamaciones que se comentan, los interesados no estaban incurso en ninguna de las situaciones que exceptúan de la aplicación del referido límite, además de que el Código figura aprobado por las federaciones que agrupan a las entidades de crédito en cuestión.

Superación de límites pactados.

Entidades: *CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.—Reclamación n.º 751/92.*

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 414/92.

BANCO HERRERO.—Reclamación n.º 8/93.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamaciones número 857/92 y 462/93.

Todas estas reclamaciones tuvieron en común el hecho de que se produjeron disposiciones de efectivo en distintas cuantías, pero que, en todos los casos, superaron los límites de disposición —diario o mensual— contractualmente establecidos, pese a que se había dado aviso de sustracción o pérdida de la tarjeta.

El Servicio consideró, partiendo de la conocida doctrina, según la cual la responsabilidad de los adeudos por disposiciones realizadas antes del aviso de sustracción corresponde al titular de la tarjeta, y a partir de ese momento, a la entidad emisora, que la entidad reclamada no quebrantó las buenas prácticas bancarias, al repercutir a su cliente las disposiciones efectuadas con su tarjeta antes del aviso de sustracción.

Sin embargo, las actuaciones de las entidades reclamadas se apartaron de las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al efectuar los adeudos de las distintas cantidades dispuestas con las tarjetas de los reclamantes por encima de los límites de disposición fijados contractualmente, lo que, en cierto modo, supone una modificación unilateral e incorrecta de las condiciones del respectivo contrato.

Entidad: *CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.—Reclamación número 195/92.*

El mismo criterio se estableció en esta reclamación, agravado por el hecho de que la superación del límite de crédito contractualmente pactado se produjo como consecuencia de un fallo del sistema de control implantado por la caja, pues el bloqueo del cajero a partir de tal límite es una elemental norma de seguridad, razón por la cual debía responder de las cantidades fraudulentamente dispuestas por encima del límite.

Entidad: *BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 100/92.*

La especialidad de este caso, que en la generalidad se enmarca en el mismo supuesto que los anteriores, radica en que la entidad no retrocedió los adeudos posteriores al aviso de extravío de su cliente, hasta la intervención del Servicio de Reclamaciones varios meses después del uso fraudulento, razón por la cual este consideró que, con tal actitud, el banco vulneró las buenas prácticas y usos bancarios.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 313/93.

En este caso, al igual que en los anteriores, la utilización fraudulenta de la tarjeta motivó que el límite fijado en el contrato fuera rebasado. Sobre este particular, el banco alegó que el límite solo se refería a disposiciones a crédito —contra la cuenta de la tarjeta—, y no a aquellas que se realizaran a débito, contra la cuenta corriente. Sin perjuicio de que el Servicio no discutiera tales afirmaciones de la entidad, es lo cierto que la información incluida en el contrato firmado no concretaba la distinción alegada por la entidad, lo que pudo originar una confusión en la otra parte contratante que no se consideró acorde con las buenas prácticas y usos bancarios.

No aplicación del límite contractual de responsabilidad, excusándose en una injustificada conducta negligente del reclamante.

Entidades: BARCLAYS BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 1351/92.

CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 1337/93.

CAJA DE AHORROS DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA).—Reclamación n.º 293/93.

Las entidades reclamadas —a pesar de constar claramente pactada en los contratos de las tarjetas una cláusula de exención limitada de responsabilidad por el uso fraudulento del documento— se negaron a aplicar la misma, invocando una presunta y nunca justificada negligencia del reclamante en la custodia del número secreto.

El Servicio estimó como contraria a las buenas prácticas y usos bancarios la actuación de las entidades; en primer lugar, al rechazar injustificadamente la aplicación de la referida cláusula, y, en segundo lugar, al calificar como negligente la conducta de su cliente, sin prueba alguna, por cuanto ello supondría arrogarse atribuciones que, como parte interesada e implicada, no le correspondían. Tan solo podría ser un tribunal de justicia quien declarase si una hipotética actuación puede considerarse culposa o negligente, lo que, por otro lado y a la vista de lo ocurrido, no sucedió.

Además, en la reclamación 293/93 no se estimó acertada la afirmación de Bancaja, en el sentido de que, a pesar de la existencia contractual de tal cláusula, no aplicaba nunca el referido seguro de exención limitada de responsabilidad ante operaciones realizadas en medios electrónicos —cajeros o terminales de puntos de venta—, por cuanto aceptar semejante interpretación unilateral supondría la casi total ineficacia de la condición pactada, así como la quiebra de los principios de jus-

ta reciprocidad y buena fe que deben presidir las relaciones mercantiles entre las partes, lo que, como es obvio, resulta contrario a las buenas prácticas y usos bancarios.

Superación del límite contractual y deficiencias en el funcionamiento del sistema.

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 692/93.

El reclamante denunció la improcedencia de ciertos cargos efectuados con su tarjeta 4B, que le había sido sustraída y cuyo robo comunicó a la entidad, por considerar que se había superado el límite de disposición diario contractualmente pactado cuando el cajero no está en línea con su cuenta corriente; límite que difiere en su cuantía del contractualmente establecido cuando el cajero está en conexión con el ordenador central, esto es, está en línea.

El Servicio —partiendo de la doctrina ya citada anteriormente, en cuanto a que las disposiciones efectuadas con una tarjeta antes de darse el aviso de sustracción corresponde soportarlas al titular— consideró incorrecto el importe por el que se habían producido los cargos, ya que la entidad no había acreditado que los reintegros se produjeran estando el cajero en línea. En consecuencia, por una parte se había sobrepasado el límite de disposición diario fijado contractualmente cuando el cajero no está en esa situación, y, por otra, se había excedido también el importe de 150 ecus que establece el «Código de buena conducta para la protección de los consumidores en materia de medios de pago», como límite de responsabilidad del titular en aquellos casos en que este hubiera actuado de buena fe, cumpliendo con sus obligaciones legales y contractuales, lo que había que presumir, en el supuesto resuelto, al no quedar acreditado lo contrario en el expediente.

Asimismo, el Servicio no estimó buena práctica bancaria la falta de establecimiento, por parte de la entidad, de un punto de contacto para notificar de inmediato posibles pérdidas o sustracciones de las tarjetas, de cuya existencia no quedó constancia en el expediente.

Superación del límite contractual y negativa de las entidades a facilitar justificantes de las disposiciones.

Entidades: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 1000/92.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—Reclamación n.º 380/92.

Los reclamantes manifestaron que les fueron sustraídas sus tarjetas; en el segundo caso, al ser remitida por

correo. Desde el momento de las sustracciones hasta las pertinentes denuncias, se utilizaron en distintos establecimientos, sobrepasando los límites contractuales que tenían establecidos. Habían solicitado en varias ocasiones de las entidades los recibos correspondientes a las compras efectuadas el día de la sustracción, sin que les hubiesen sido facilitados, alegando a este respecto la entidad, en el primer caso, que la normativa de Visa establecía un límite para cada clase de comercio, por debajo del cual no era necesario pedir autorización para efectuar las operaciones, razón por la cual se había podido sobrepasar el límite, sin que constase en el expediente justificación alguna en cuanto a la reclamación 380/92.

El Servicio consideró que las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios, no solo por el hecho de no facilitar a su cliente los documentos que justificaran, en su caso, las operaciones efectuadas —respecto de lo cual las entidades no argumentaron sólidamente en contra—, sino también por no respetar el límite máximo mensual de disposición contractualmente fijado.

VALORACIÓN.

Cargo con fecha de valor anterior a la de utilización de la tarjeta.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—Reclamación n.º 448/92.

La entidad cargó en la cuenta de su cliente, con valoración de 15 de octubre de 1991, el importe de las compras realizadas con su tarjeta de crédito los días 24 de octubre y 6 de noviembre, es decir, semanas más tarde.

A la vista de que el adeudo se realizó con anterioridad a las fechas de las compras, la entidad alegó que, en ese momento, las operaciones se acumulaban por número de tarjeta y se daba como fecha de valor la facilitada por CECA para todo el fichero, que podía ser la de las primeras operaciones contenidas en el mismo.

El Servicio estimó que, aunque el cargo era correcto, la aplicación al mismo de una fecha de valor anterior a la de las compras realizadas con la tarjeta constituía un quebrantamiento de la normativa de disciplina vigente y las buenas prácticas y usos bancarios. Indudablemente, el documento con tal proceder perdía su mínima condición de «tarjeta de crédito».

Falta de entrega de los fondos por el cajero.

Entidad: BARCLAYS BANK, S.A.E.—Reclamación n.º 499/92.

La reclamante expuso que el 23 de diciembre de 1991 intentó disponer de fondos contra su cuenta corriente en el Banco Bilbao Vizcaya, en un cajero de la entidad reclamada, sin que dicho cajero le hiciera entrega del efectivo. En el preciso instante de producirse el incidente —toda vez que ocurrió mientras la oficina estaba abierta al público—, procedió a dar el pertinente aviso a los responsables del banco, a los que facilitó sus datos personales, además de los de su tarjeta, actuación, por otra parte, lógica y consecuente ante la incidencia descrita.

El Banco Bilbao Vizcaya procedió a cargarle, con fecha de valor del día en que se produjo la incidencia, la cantidad de la que había pretendido disponer. A la vista de ello, el 16 de enero se personó en su banco, el cual se puso en contacto con Barclays Bank, confirmando este la incidencia, pero alegando que para retroceder el apunte debía presentarse reclamación por escrito, lo que inmediatamente realizó la reclamante, quien se vio precisada a reiterar la citada reclamación los días 7 y 11 de febrero, no siendo reintegrada la cantidad hasta el día 4 de marzo con esa misma fecha de valor.

Evidentemente, una actuación de la entidad Barclays Bank como la aquí descrita, en la que teniendo noticias de la incidencia de un modo inmediato a través de la interesada, y habiéndola confirmado al realizar el cuadro del cajero, no procedió a la devolución de los fondos de inmediato —demorándola por más de dos meses—, supone un claro quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que cualquier requisito necesario para practicarla pudo requerirlo a la reclamante, desde el primer instante, pues lo contrario implica defraudar la confianza que la interesada depositó en ella, desde el momento en que advirtió de la incidencia a los responsables del banco.

Además, la fecha de valoración dada al reintegro de los fondos —toda vez que este fue practicado por Barclays Bank con la fecha del apunte del abono y no con la del original de adeudo, conforme sería correcto— se calificó como contraria a las buenas prácticas bancarias, pues el cliente no es responsable en modo alguno —ni deben repercutírsele las consecuencias— de una incidencia producida en un cajero del banco, que es el que implanta el sistema y el que responde de las posibles anomalías acaecidas durante el funcionamiento del mismo.

GRUPO VII.—OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

COMISIONES Y GASTOS.

Comisión de transferencia sobre pago de cheque. Valoración incorrecta de ingreso y constitución de depósito.

Entidad: *BANCO COMERCIAL TRANSATLÁNTICO.—Reclamación número 1041/92.*

El reclamante planteó que un ingreso en efectivo (billetes) para su cuenta en divisas le fue abonado por el banco con una diferencia de valoración en su contra de nueve días.

Por otra parte, sobre un cheque que libró con cargo a esa cuenta, el banco cobró comisión de transferencia y además abonó al presentador el importe del mismo, con valoración igualmente improcedente.

La entidad no justificó la demora en el ingreso recibido en efectivo. Tampoco explicó por qué cobró comisión de transferencia sobre el pago de un cheque a cargo de la cuenta en divisas del reclamante, que era exigible a la vista; ni adujo razones para abonar con fecha de valor improcedente el importe del citado cheque a su presentador.

El Servicio consideró que la actuación de la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, al no aplicar correctamente las fechas de valor tanto a la entrega en divisas como al pago del cheque, así como al cobrar comisión de transferencia sobre el pago del mencionado efecto, puesto que el reclamante no dio orden de realizar transferencia alguna, sino que se limitó a librar un cheque pagadero a la vista contra su cuenta en divisas, el cual debería haber sido atendido sin gasto alguno.

Comisión que no responde a un «servicio prestado».

Entidad: *CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.—Reclamación n.º 133/93.*

La entidad reclamada venía adeudando en la cuenta de su cliente —cuenta de ahorro del emigrante abierta en junio de 1974— una comisión en concepto de cambio a la recepción de los abonos correspondientes a su pensión procedente de Holanda. La entidad alegó que dicha comisión se encontraba registrada en sus tarifas y que el servicio prestado que la justificaba lo constituía el abono realizado.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a la normativa de disciplina bancaria, al aplicar a su cliente una comisión por un servicio —cambio de moneda— que no había prestado.

Idéntico pronunciamiento mereció el que la entidad no adaptara a la normativa vigente —con anterioridad al primero de enero de 1993, tal y como exige esta— las condiciones por las que se regía el contrato de apertura de cuenta suscrito con su cliente, además de por no haber materializado las sucesivas modificaciones que ha habido en este tipo concreto de cuentas de ahorro.

VALORACIÓN.

Entidad: *BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 1138/92.*

El reclamante recibía en dólares transferencias del extranjero «vía swift», para abonar en su cuenta en la entidad reclamada. La entidad no aplicaba al abono la fecha valor designada en la propia orden, alegando que no se perjudicaba al reclamante, por carecer la cuenta de remuneración alguna.

El Servicio estimó que no se ajustaba a las buenas prácticas y usos bancarios, la utilización de fechas valor distintas de las correctas, así como la falta de diligencia en la realización del abono que impedía la pronta disposición de los fondos, teniendo en cuenta, además, que detectada la incidencia por el reclamante, no procedió de inmediato a subsanarla.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

Documento contractual.

Entidad: *BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.—Reclamación n.º 1231/93.*

La entidad, al contratar con su cliente la apertura de una cuenta corriente en pesetas convertibles, no incluyó mención alguna sobre el tipo de interés, aplicando el de las cuentas corrientes en pesetas ordinarias. Finalmente aceptó remunerar dicha cuenta a un tipo de interés que consideraba más ajustado al tipo de mercado.

El Servicio estimó que la entidad reclamada se separó de las normas de disciplina bancaria, al no cumplir todos los extremos necesarios determinados en la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, y, en concreto, la exigibilidad de recoger en el documento contractual datos de significativa importancia, como es el tipo de interés concertado. Sin perjuicio de lo anterior, se valoró positivamente la revisión de las liquidaciones a un tipo superior al utilizado inicialmente.

Falta de información.

**Entidad: CAJA DE AHORROS DE MADRID.—
Reclamación n.º 675/93.**

El reclamante recibía mensualmente desde Alemania su pensión en marcos, para abonar en su cuenta en pesetas en la entidad reclamada. Discrepaba del hecho de que cada mes le descontaran 100 PTA en concepto de «Gastos CECA», así como del tipo de cambio que le aplicaban a la conversión en pesetas de los marcos recibidos.

Respecto a la repercusión por Caja de Madrid a su cliente de la comisión cobrada por el intermediario —CECA— en la transferencia, se estimó correcta por el Servicio.

Distinto pronunciamiento mereció la actitud de la caja reclamada, que no dio ninguna respuesta al reclamante en los dos escritos de queja sobre la cuestión referida al tipo de cambio, ni tampoco hizo ninguna alegación sobre este asunto, a requerimiento del Servicio. Tal actuación, que se estimó acorde con la normativa de disciplina bancaria cuando consagra el principio de transparencia y claridad que debe presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, principio que hubiera exigido que la entidad —independientemente de la solución que sobre el fondo adoptara— diera las pertinentes aclaraciones a su cliente, a fin de justificar plenamente su actuación.

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 52/93.

La reclamante solicitó de la entidad la adquisición de 12.000 dirhams marroquíes, suscribiendo para ello el pertinente documento de petición de moneda. Al ir a retirarla con intención de abonar su contravalor en pesetas por ventanilla, entendió que el cambio aplicado a la operación no era el que días atrás le habían informado, por lo que no la adquirió ni indicó a la entidad su deseo de cancelar o rechazar la operación solicitada.

Transcurrido un tiempo sin que la reclamante se personase en el banco para retirar los billetes, la entidad cargó en su cuenta una cantidad que obedecía al importe de la compra. Fue en ese momento cuando la reclamante entabló contacto con la oficina bancaria y adujo no querer ya los dirhams, asegurando, por el contrario, la entidad que en esa visita de su cliente le hizo entrega de la moneda extranjera.

Constaba en el expediente, que la entidad a continuación había ofrecido a su cliente, en repetidas ocasiones, la regularización de la operación —renunciando incluso a la percepción de comisiones—, a lo que siempre se negó aquella.

El Servicio, sin pronunciarse acerca de la efectiva entrega de la moneda, dada la discrepancia existente entre las partes, consideró correcta la actuación del banco, en cuanto a la operativa llevada a cabo; en concreto, por el adeudo en cuenta del importe de la operación, al haber transcurrido un tiempo más que prudencial, desde que se dio la orden de compra, sin que el interesado recogiese los dirhams ni manifestara expresamente su renuncia definitiva a ellos, pues ante la presunción de abandono de los billetes, la entidad no estaba obligada a correr con unos riesgos no generados por ella.

Sin embargo, se estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber facilitado, ni a su cliente ni al Servicio de Reclamaciones, el documento en el que reflejó la liquidación de la operación, lo cual impidió constatar la corrección del apunte de adeudo.

FALTAS DE DILIGENCIA.

Retraso injustificado en cumplimentar una orden.

Entidad: BANCO DE GESTIÓN E INVERSIÓN FINANCIERA.—Reclamación n.º 758/93.

La sociedad reclamante expresaba que dio orden a su agencia bancaria para que extendiera un cheque en dólares, realizando el oportuno adeudo en cuenta.

La citada orden no fue ejecutada hasta ocho días más tarde, y resultó a un precio superior, debido a la evolución desfavorable del cambio de la peseta. El banco no solo no explicó el retraso, sino que pretendió negar la evidencia del mismo, alegando —sin aportar prueba alguna— que había recibido la orden dos días antes de su ejecución, y que, por tanto, la cumplió escrupulosamente.

En vista de la discrepancia entre lo manifestado por las partes intervinientes y ante la falta de acreditación de sus manifestaciones por parte de la entidad reclamada, el Servicio no pudo sino estimar que esta no había actuado de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, al demorar la ejecución de la orden cursada por su cliente, repercutiendo sobre el mismo las consecuencias negativas de su falta de diligencia.

CUESTIONES VARIAS.

Incumplimiento de órdenes del cliente.

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO.—Reclamación n.º 196/93.

Planteó la reclamante en este caso que habiendo realizado un ingreso en pesetas, por medio de cheques, en una agencia de la entidad reclamada, con el fin de com-

prar divisas —en concreto marcos alemanes— y constituir con ellas una imposición a tres meses, el banco no realizó la operación en el día en que cursó la orden. Además, posteriormente, realizó unos apuntes en su cuenta, cuya procedencia aseguraba desconocer.

El Servicio consideró que la actuación del banco reclamado, en cuanto que no realizó la operación hasta transcurridos dos días desde que se efectuó el ingreso en cheques, se ajustó a las normas de disciplina y buenas prácticas bancarias, pues de haberlo efectuado en dicha fecha hubiera dejado a la reclamante con saldo deudor en su cuenta, lo que no se había pactado. Sin embargo, quebrantó esas buenas prácticas bancarias al adquirir mayor número de divisas de las que se le había ordenado, cargando en la cuenta de la reclamante el importe total de la operación, con lo que la cuenta presentó saldo deudor por tres días, lo que obligó a la entidad a vender, a un cambio inferior, parte de la divisa adquirida, para regularizar la situación de la cuenta. Con ello perjudicó a su cliente, que soportó no solo la diferencia de cambio —comprador, vendedor—, sino también las consecuencias del saldo deudor que ocasionó la operación, pues no aplicó al resultado de la venta la misma fecha valor del cargo que dejó la cuenta en posición deudora.

Aplicación de cambio no comunicado al cliente en orden de transferencia.

Entidad: BANKINTER.—Reclamación número 1099/92.

El reclamante exponía que una orden de transferencia de varios millones de pesetas, a convertir en dólares USA, con destino a su cuenta en Estados Unidos, fue realizada sin previo aviso y a un cambio distinto del que le fue comunicado y que figuraba en la propia orden dada a la entidad, produciéndole un descubierto en su cuenta corriente.

La entidad alegó que se le había dado el tipo de cambio orientativo del día anterior, pero que debido a las condiciones del mercado, el cambio aplicado varió sustancialmente justo el día de ejecutarse la operación.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no ejecutar la orden del cliente en sus estrictos términos, y por no haberle comunicado el tipo de cambio en las condiciones aplicables a la operación antes de efectuada su reclamación.

Incumplimiento de un compromiso:

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1172/92.

El cliente solicitó 30.000 marcos alemanes en cheques de viaje en su sucursal de la entidad reclamada, la

cual se los facilitó con un contravalor determinado especificado en un justificante que le entregó en el acto. Posteriormente, el banco cargó en su cuenta corriente un contravalor superior al pactado, alegando que era el oportuno según el coste de la divisa en el mercado.

El Servicio de Reclamaciones consideró que si al cliente se le había entregado un documento contractual en el que se establecía el precio de la divisa, no existiendo cláusula alguna que indicase que se trataba de una liquidación provisional, el banco debía asumir el compromiso al precio inicialmente pactado, puesto que el cliente había confiado en la factura original que se le entregó en el acto, razón por la cual no podía considerarse ajustado a las buenas prácticas bancarias el derivar hacia él las consecuencias perjudiciales de la operación.

Incumplimiento de normativa:

Entidad: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 1145/92.

La entidad crediticia recibió una transferencia en dólares USA para entregar al capitán de uno de los buques del ordenante, con instrucciones de efectuar el pago en billetes de esa misma moneda. El Banco Santander convirtió dichos dólares en pesetas para, a su entrega al beneficiario, cambiar estas pesetas a dólares. Todo ello sin pasar por cuenta alguna.

El Servicio estimó que el banco reclamado no se ajustó, al efectuar las conversiones descritas, a la norma tercera de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, que establece que «no se podrán realizar, en las operaciones en moneda extranjera (divisas o billetes) conversiones artificiales o innecesarias a través de la peseta u otra moneda».

GRUPO VIII.—CUESTIONES VARIAS

GARANTÍAS Y AVALES.

Documento contractual.

Entidad: RENAULT FINANCIACIONES, S.A.E.F.—Reclamación n.º 825/93.

La entidad en cuestión incluyó al reclamante en los ficheros de morosos de la asociación de entidades de financiación, ante la existencia de vencimientos impagados de una operación crediticia en la que, mientras la entidad afirmaba que el reclamante había intervenido como fiador, este aseguraba no haber ni siquiera suscri-

to la misma, sin que la entidad conservase copia del documento contractual a fin de aclarar tan fundamental aspecto.

El Servicio estimó que la entidad se apartó de la normativa al no conservar copia firmada por el cliente del documento contractual, según establece el artículo 30 del Código de Comercio, y el punto 2 de la norma sexta de la circular 8/1990, de 7 de septiembre.

Retención indebida.

Entidad: BANCO DE MADRID.—Reclamación n.º 463/92.

La entidad retuvo en su poder la certificación de una subvención que había sido concedida a la sociedad reclamante por un organismo público, en garantía de un efecto impagado y de la cancelación de un préstamo concertado con el banco tiempo atrás, no devolviéndosela a la sociedad hasta transcurridos tres meses aproximadamente desde dicha retención.

El Servicio estimó que no podía considerarse buena práctica bancaria la retención del mencionado documento durante ese tiempo, ya que el mismo estaba afecto a un fin distinto e independiente del de servir de garantía de pago de esas obligaciones que la reclamante tenía contraídas con la entidad.

Comisiones.

Entidades: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—Reclamación n.º 551/93.

BANCO BILBAO VIZCAYA.—Reclamación n.º 1038/92.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA.—Reclamación n.º 811/93.

Los reclamantes en estos casos no consideraban procedente el cobro de comisiones que les venía efectuando la entidad, respecto de unos avales constituidos a un plazo determinado, una vez transcurrido este.

Las entidades justificaron el seguir cobrando esas comisiones, basándose en que en las cláusulas de los contratos respectivos figuraba estipulado que las mismas se devengarían por todo el tiempo que estuviesen en vigor las obligaciones garantizadas.

El Servicio, estimando que de los contratos se deducía claramente la cancelación —sin otro trámite— de los avales al término del plazo señalado en cada uno de ellos, entendió que las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios, al seguir cobrando las comisiones después de transcurrido dicho plazo,

pues desde ese momento no prestaron servicio alguno que les legitimara para su adeudo.

Falta de diligencia.

Entidad: BANKINTER.—Reclamación número 902/92.

La sociedad reclamante solicitó a Bankinter un aval para la participación en un concurso público, conforme a la normativa vigente. Dicho aval fue prestado por Bankinter conteniendo un error material, lo que motivó que la mesa de contratación rechazara la participación de la sociedad reclamante en el concurso, decisión que fue ratificada por el superior jerárquico. La reclamante consideraba a Bankinter directamente responsable de su exclusión del concurso, lo que le había reportado unos daños que llegaba a cuantificar.

Por su parte, Bankinter, que admitía básicamente los hechos, se limitó a argumentar que el aval era válido, al ser el defecto subsanable e inmediatamente reparado, por lo que consideraba la decisión injusta y por consiguiente recurrible.

El Servicio consideró que no le correspondía determinar la corrección del aval, ni de la decisión de la mesa de contratación, pero entendió que la entidad reclamada había quebrantado las buenas prácticas bancarias, al desentenderse de la situación planteada, trasladando a su cliente todas las consecuencias perjudiciales de un acto propio.

CAJAS DE SEGURIDAD.

Disposición por un tercero no autorizado.

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.—Reclamación n.º 582/93.

La entidad permitió que un tercero accediera a la caja de seguridad alquilada por el reclamante, sin acreditar su personalidad.

Al requerimiento de alegaciones cursado al banco reclamado, en el que además se solicitaban expresamente ciertos documentos, el banco únicamente contestó solicitando que se archivara la reclamación por encontrarse subyúdice. Sin embargo, aportaban copia de una providencia dictada por el juez que tramitó las diligencias, archivando provisionalmente la causa por no poder acusar criminalmente a nadie.

En vista de que no realizaron ninguna alegación sobre el fondo del asunto planteado, el Servicio entendió que no objetaban las manifestaciones del reclamante, por lo que se concluyó que la entidad no se había ajus-

tado a las buenas prácticas y usos bancarios, al permitir que una persona sin identificarse convenientemente pudiera acceder a la caja de seguridad alquilada en el banco por el reclamante, incumpliendo así el deber de custodia que estos contratos llevan aparejado.

Comisión.

Entidad: B.N.P. ESPAÑA.—Reclamación número 217/92.

La entidad cedió en alquiler una caja de seguridad en 1987, de la que no formalizó contrato hasta 1990. En la fecha de este contrato pasó a su cliente el cargo de las comisiones por el alquiler de la caja, correspondientes a los años 1987, 1988 y 1989, cantidades de las que el reclamante se consideraba eximido por su condición de buen cliente, dado el tiempo transcurrido sin cobrárselas. Posteriormente, el banco procedió a la cancelación del contrato de la caja de alquiler, basándose exclusivamente en una cláusula del mismo que a su entender le facultaba para ello.

El Servicio consideró mala práctica bancaria la omisión de la celebración del contrato en el mismo momento de la entrega del compartimento, así como el cobro en 1990 de los alquileres de los años 1987 a 1989, cuando el reclamante ya se consideraba eximido de su pago.

Asimismo, el Servicio estimó que la cancelación del contrato, por parte del banco, basándose sin más en una cláusula del mismo que le legitimaba para ello y sin aducir ninguna causa justa que apoyara su decisión, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, defraudando la confianza que el interesado depositó en él al contratar.

FALTAS DE DILIGENCIA.

Entidad: BANKINTER.—Reclamación número 1310/92.

La entidad, en su actuación:

- 1) No ejecutó las órdenes recibidas de su cliente en sus exactos términos. Unas veces, no llegando a materializarse dichas órdenes; otras, ejecutándose de forma inexacta.
- 2) Cometió errores reiterados a la hora de realizar operaciones, incluso efectuando alguna de ellas sin tener autorización de su cliente.
- 3) No proporcionaba la información solicitada, siendo necesario para llegar a obtenerla el tener que efectuar reiterados requerimientos, actitud

que fue mantenida frente al reclamante y frente al mismo Servicio de Reclamaciones.

- 4) Finalmente, este Servicio tuvo conocimiento, al recibir la documentación requerida, de que la entidad canceló dos cuentas en contra de las instrucciones recibidas del reclamante, sin que además este hecho fuese siquiera puesto previamente en conocimiento de aquel, no teniendo constancia de que la información relativa al estado de dichas cuentas y liquidaciones finales de las mismas hubiesen sido remitidas al reclamante.

El Servicio estimó:

- Que no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias el proceder de la entidad, al no ejecutar las órdenes recibidas de su cliente, o al hacerlo incorrectamente, incumpliendo con ello de forma reiterada las obligaciones que como mandatario le corresponden frente al mandante, máxime en el presente caso, en el que fueron aceptadas expresamente por su parte, habiendo puesto en conocimiento de su cliente que se habían ejecutado en sus exactos términos.
- Que se consideraba mala práctica bancaria la comisión de errores de forma reiterada, de tal modo que la entidad no solo no tomó las medidas oportunas para corregirlos, sino que incluso no adoptó las necesarias para evitar que se produjeran nuevamente.
- Que no se ajustaba en rigor a la claridad y transparencia que deben presidir la actividad bancaria, la actitud de la entidad mantenida tanto frente a su cliente como frente al Servicio, puesto que para esclarecer los hechos controvertidos y para aportar la total justificación documental de sus alegaciones, en cuanto a las cuestiones planteadas por el reclamante, fue necesario efectuar reiterados requerimientos.
- Que el incumplimiento, nuevamente, de las instrucciones recibidas del cliente; la cancelación de las cuentas sin previo aviso, cuando el criterio mantenido por este Servicio es la necesidad de que tal preaviso se produzca, máxime teniendo en cuenta las circunstancias que habían presidido las relaciones entidad-cliente; y ello unido a no haber tenido constancia de que le fuese remitida al cliente la información acerca del estado de sus cuentas y las liquidaciones finales de las mismas, hizo estimar al Servicio que el proceder de Bankinter no podía considerarse constitutivo de buena práctica bancaria.

**Entidad: BANCO EXTERIOR DE ESPAÑA.—
Reclamación n.º 1410/93.**

El reclamante presentó en la entidad tres declaraciones dirigidas a Hacienda, de las cuales una quedó sin pagar, apareciendo posteriormente en la Administración de Hacienda incluida erróneamente en el sobre de otra. La documentación y manifestaciones de las partes no permitían determinar si fue la entidad o el reclamante el culpable del error, no obstante lo cual el Servicio consideró mala práctica bancaria la actuación de la entidad, que se desentendió del problema no facilitando a su cliente la información a su alcance, lo que le hubiera facilitado la localización de los impresos trasapelados.

Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 716/92.

La reclamante tenía domiciliada su nómina en la entidad reclamada y, al mismo tiempo, un préstamo hipotecario, un crédito personal y las facturas de un centro comercial. Como consecuencia de unas discrepancias respecto a los cargos de las domiciliaciones, cambió la domiciliación de la nómina a otra entidad, orden que la caja tardó en cumplimentar cinco meses.

El Servicio estimó que la entidad no procedió de acuerdo con los buenos usos y prácticas bancarias al retrasar injustificadamente la orden de traspasar la nómina de la reclamante a otra entidad bancaria, no actuando con la diligencia debida.

IMPUTACIÓN DE PAGOS INCORRECTA.

Entidad: BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 517/93.

El reclamante ordenó al banco la venta anticipada de un mandamiento de pago Bansaleasing, a fin de que fuera aplicado a la puesta al día y liquidación de un determinado contrato de arrendamiento financiero del que era titular. La entidad, sin embargo, efectuada la venta, destinó su importe, en primer lugar, a atender el pago de otras deudas provenientes de diferentes contratos de arrendamiento financiero que se cancelaron anticipadamente, y solo la cantidad restante se aplicó al fin designado por el reclamante.

El Servicio estimó que el incumplimiento, por parte de la entidad, de las instrucciones dadas por su cliente, constituyó una actuación contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Por otra parte, el reclamante había solicitado reiteradamente extractos de sus cuentas corrientes, no siendo atendida tal petición —y solo parcialmente— hasta transcurrido más de un año y tras presentarse reclama-

ción ante el Servicio. Actuación que este, lógicamente, consideró contraria a las exigencias de las buenas prácticas, además de constituir una falta de colaboración con el propio Servicio.

CRÉDITO DOCUMENTARIO.

Entidad: ABN-AMRO BANK.—Reclamación n.º 980/92.

La entidad reclamada intervino como banco avisador en un crédito documentario del que el reclamante era beneficiario, cobrando por ello unas comisiones previstas en su cuadro de tarifas, pero de las que el interesado no había sido informado. El Servicio señaló que si bien la normativa vigente establece la libertad de las entidades para fijar las comisiones, sin embargo exige como contrapartida que el cliente reciba previamente la necesaria información mediante la publicación en tarifas y la inclusión en el contrato. Por ello —aunque no se había suscrito un contrato entre las partes, dada la naturaleza de la intervención de ABN-AMRO BANK como Banco avisador—, el Servicio consideró que la entidad reclamada no había obrado con la necesaria transparencia, al no informar previamente a su cliente, en ningún momento, de las comisiones que le iban a ser adeudadas.

Por otra parte, la entidad había aplicado las comisiones por su importe máximo, lo que representó que en una operación de 55.398 PTA se descontaran 22.000 PTA, lo que resultaba, evidentemente, desproporcionado y hacía aconsejable su ponderación en atención al importe de la operación.

Entidades: BANCA CATALANA y MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE CÓRDOBA.—Reclamación n.º 434/92.

El reclamante, con motivo de una operación comercial con un cliente, suscribió un crédito documentario irrevocable, en el que su banco —Banca Catalana— era el «banco avisador», y el banco de su cliente —Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Córdoba— era el «banco emisor». El pago debería hacerse contra presentación de facturas, por lo que, y dado el carácter irrevocable del crédito, Banca Catalana le anticipó su importe. Llegados los vencimientos, la caja no efectuó los pagos, iniciándose una serie de reclamaciones entre ambas entidades, que culminaron con el sometimiento del asunto al SERDI.

Entre tanto, el reclamante, que no había recibido ningún abono, se vio abocado a la tramitación de suce-

sivas operaciones de préstamo que le permitieran disponer del dinero que debió recibir en su día, todo lo cual le supuso unos perjuicios directos por intereses y comisiones que cifró en 6.428.518 PTA.

En resolución de 9.10.91, el SERDI declaró que las «reservas» impuestas por la caja eran injustificadas, por lo que debía pagar a Banca Catalana el principal con fecha valor de la última remesa.

La caja abonó a Banca Catalana el 13.12.91 el principal más 1.438.797 PTA de intereses, que suponían el 8 % durante 841 días.

El Servicio consideró, según el principio general ya sentado con ocasión de anteriores reclamaciones, en caso de actuación incorrecta por parte de las entidades de crédito, que las buenas prácticas bancarias exigen no solo la subsanación del error o fallo cometido, sino que dichas entidades deberían asumir igualmente los quebrantos que hayan ocasionado. Este principio está implícitamente contenido en la resolución del SERDI, al establecer que el abono del principal había de realizarse con fecha valor de la última remesa.

Por consiguiente, no se consideró una buena práctica bancaria el abono realizado por la caja, por cuanto suponía trasladar al reclamante las consecuencias perjudiciales de una actuación propia, además de una interpretación arbitraria y en beneficio propio del laudo del SERDI.

En cuanto a Banca Catalana, la aceptación de la solución adoptada por la caja, sin defender los intereses de su cliente, se consideró igualmente contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE COLABORACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES.

Entidades: BANKINTER.—Reclamación número 398/92.

BANCO SANTANDER.—Reclamación n.º 265/82.

Requerida a las entidades reclamadas documentación o datos necesarios para resolver sobre los expedientes de reclamación tramitados ante el mismo, no se obtuvieron a su debido tiempo o en absoluto, lo que impidió al Servicio conocer con exactitud los hechos y pronunciarse sobre los mismos.

Esta actitud de las entidades se declaró alejada de la normativa disciplinaria y contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al incumplir con la obligación de colaboración con el Servicio de Reclamaciones, que disponen tanto la norma decimotercera como la norma decimonovena de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre.

CRITERIOS DE BUENA PRÁCTICA BANCARIA

ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD AJUSTADA A LA NORMATIVA

Si bien se considera que las entidades de crédito deben procurar guiarse en sus actuaciones respetando los intereses de sus clientes, igualmente deben respetar en su operativa los límites y obligaciones impuestos por el ordenamiento vigente.

En este orden de cosas, se planteó en una ocasión la queja de un reclamante, relativa al bloqueo, operado por la entidad, de los fondos ingresados en la cuenta de la que su madre era única titular y él, heredero.

La razón de dicho bloqueo era la de que los fondos retenidos correspondían al abono de diversas mensualidades de la pensión de la fallecida, devengados con posterioridad a su óbito. En tal sentido, la normativa vigente atribuye a la entidad financiera, en estos casos, la responsabilidad de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que eventualmente pudieran abonarse en exceso, por lo que el Servicio entendió que la entidad se amparaba en una exigencia legal, y no debía apreciarse quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

Pueden incluirse también en este apartado aquellos casos en los que los reclamantes discrepan de la actuación de la entidad, por no haber atendido esta la orden recibida de no pagar cheques librados por aquellos contra sus cuentas. A este respecto, debe destacarse la previsión que la Ley cambiaria y del cheque establece en este punto, al señalar en su artículo 138 que «la revocación de un cheque no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación». Conviene recordar que el aludido plazo, según dispone el artículo 135 del mencionado texto legal, es de quince días, para los cheques emitidos en España; de veinte días si su emisión se efectuó en otro país europeo, y de sesenta, si lo fue fuera de Europa, tratándose en todos los casos de cheques pagaderos en nuestro país. Existe, por tanto, una imposición legal que impide, dentro de tales plazos, el cumplimiento, por la entidad, del mandato contrario cursado por su cliente.

ADECUACIÓN DE LAS OPERACIONES BANCARIAS A LA EVOLUCIÓN DEL MERCADO

A lo largo de los últimos meses se ha dejado sentir en la economía española una corriente de paulatino y generalizado descenso de los tipos de interés, a la que no han sido ajenos, lógicamente, ni los nuevos préstamos contratados entre las entidades y sus clientes, ni aquellos que, estando ya vigentes, introdujeron en su clausulado la variabilidad del tipo de interés aplicable, a fin de acomodarlo a las oscilaciones del mercado. Esta circunstancia ha motivado que la generalidad de los titulares de este último tipo de operaciones se haya interesado por comprobar la adecuación de los tipos de interés que les venían siendo aplicados, a las previsiones que sobre este particular se incluían en sus contratos. Por ello, han sido numerosas las reclamaciones que sobre este punto ha resuelto el Servicio de Reclamaciones, habiendo sido preciso, en el curso de los trámites, aclarar algunas confusiones en las que parecían incurrir los reclamantes, así como aludir a las prácticas que en este tipo de operaciones de crédito se consideran preferibles.

Así, en ocasiones se ha hecho necesario reiterar que no debe identificarse el tipo de interés nominal que libremente figura pactado en el contrato, y en función del cual figura determinada la cuota de amortización de préstamo, con la tasa anual equivalente (TAE), entendida esta en los términos definidos en las correspondientes normas, y que solo a efectos informativos deben expresar las entidades de crédito en su publicidad, en las liquidaciones que practiquen a sus clientes, así como, desde el 1 de marzo de 1989 y a los mismos efectos, en los correspondientes contratos. Por este motivo, las fórmulas que se contienen en las circulares del Banco de España, a los efectos informativos citados, no son de obligada aplicación para el cálculo de las cuotas de amortización de los préstamos.

Por otro lado, es frecuente encontrar en los contratos analizados cláusulas de variación del tipo aplicable, en las que no se prevé el modo en el que la posible modificación deba afectar al cuadro de amortización inicialmente pactado. En tales casos, a nuestro entender,

tanto el cálculo de una nueva cuota como la reducción en el número de las que resten por pagar, son métodos correctos cuando se trata de recoger el descenso del tipo de interés aplicable. Por ello, este Servicio insta habitualmente a los contratantes a que alcancen un acuerdo sobre este punto, siempre que se mantenga la equivalencia entre las opciones planteadas. Dentro del más estricto respeto a la negociación y a los acuerdos que puedan establecer las partes, la fórmula consistente en pactar que ante las variaciones del tipo de interés se mantuviese el cuadro de amortización inicialmente previsto —conforme realizan en la actualidad diversas entidades crediticias—, variando tan solo la cuota de amortización en lo relativo al incremento o disminución de los intereses que suponga la modificación, es el sistema que probablemente aportaría mayor claridad al cliente sobre el alcance de la modificación operada, evitándole confusiones.

Por lo que respecta al propio cálculo de las cuotas aplicables, reiteradamente se ha hecho constar en los informes del Servicio de Reclamaciones que debe considerarse práctica correcta la de calcular las cuotas constantes de amortización de capital e intereses de las operaciones de préstamo, mediante la división del tipo de interés anual pactado (tipo nominal pagadero fraccionadamente por períodos vencidos más breves) entre el número de pagos periódicos a efectuar en cada año. Esta operatoria se entiende correcta, por cuanto implica que el cálculo de los intereses ha de realizarse sobre el importe real de la deuda en cada momento o período en que se satisfacen dichos intereses. Sistema que, además, permite que el costo de la operación para el prestatario resulte ser el pactado, esto es, se pagará el tipo anual proporcional, aunque el rendimiento interno para el prestamista pueda ser mayor, según reinvierta los intereses cobrados periódicamente.

Conviene, para finalizar, hacer referencia a que no es infrecuente que el Servicio, en el curso de sus actuaciones, se haya encontrado con operaciones de crédito a interés variable —pactadas hace ya varios años—, cuya modificación se halle referenciada con respecto al tipo de interés básico del Banco de España. Es habitual, en tales casos, que el interesado muestre su extrañeza por el hecho de que, pese a que «el Banco de España esté bajando los tipos de interés», tal descenso no se refleje en su propio préstamo. A fin de aclarar la auténtica naturaleza de la referencia utilizada, debe señalarse que el artículo 10.c del Decreto-Ley 18/1962, de 7 de junio (BOE del 13), reconoce como facultad del Ministerio de Hacienda, en relación con el Banco de España, la de «fijar los tipos de interés aplicables en las operaciones del Banco». En base a ello, la Orden de 21 de julio de 1969, en su número primero, dispone: «se establece un tipo de interés básico del Banco de España. El tipo de redescuento, en función del cual se determinarán en el

futuro, mediante la adición o sustracción de los correspondiente diferenciales, los restantes tipos aplicables». La Orden Ministerial, de 23 de julio de 1977 (BOE del 23) fija este tipo básico o de redescuento de operaciones del Banco de España con la banca privada en el 8 %, sin que desde esa fecha haya sido modificado.

No hay que confundir, por tanto, este tipo de interés con otros establecidos por el Banco de España en la realización de las diversas operaciones para las que está legitimado, en el cumplimiento de las funciones que legalmente tiene encomendadas.

En los casos a los que nos estamos refiriendo, el Servicio entiende que si la cláusula contractual que incluye el mecanismo de variación del tipo aplicable al préstamo recoge con claridad el sistema acordado, no debe considerarse su inclusión contraria a las buenas prácticas bancarias. No obstante, también suele hacer mención el Servicio en tales supuestos a que, basándose en el principio de autonomía de la voluntad contractual que rige nuestro ordenamiento jurídico, y de estimarlo oportuno los interesados, podrán alcanzar un nuevo acuerdo, en cuanto a posteriores modificaciones de los tipos de interés inicialmente pactados.

Toda la problemática analizada en este epígrafe, sin embargo, es indudable que va a resultar muy afectada por la entrada en vigor de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, circunstancia esta que, sin duda, tendrá su reflejo en la memoria correspondiente al año próximo.

DUDAS EN RELACIÓN CON EL CONTENIDO DE LA NORMATIVA APLICABLE

En determinadas ocasiones, se pone de manifiesto, al analizar las reclamaciones planteadas ante el Servicio, el desconocimiento por parte del interesado, o al menos un conocimiento insuficiente, de la normativa aplicable al sector financiero. Ello es perfectamente lógico, habida cuenta de la gran cantidad de normas existentes en la materia que nos ocupa, su dispersión y su elevado grado de tecnicismo. No debe olvidarse tampoco que, aunque les afecten indirectamente, son, habitualmente, normas que no se dirigen al público en general, sino, específicamente, a los intermediarios financieros.

Así, se ha planteado, en los casos de operativa concerniente al mercado de deuda pública anotada, la consideración de cuál sea la normativa aplicable a las comisiones que deban percibirse —en el caso de canje de pagarés del Tesoro por deuda pública especial—, y la fecha valor que deba atribuirse a los abonos motivados por la amortización de valores públicos.

En este punto es preciso recordar que no necesariamente todas las entidades de crédito tienen la condición de entidad gestora del mercado de deuda pública en anotaciones, pues el acceso a tal condición requiere la autorización expresa en cada caso del Ministerio de Economía y Hacienda, que la concede previo al cumplimiento de determinados requisitos. En este orden, la actuación por cuenta ajena en dicho mercado de aquellos intermediarios que no ostentan la condición de entidad gestora se habrá de limitar a transmitir las órdenes de sus clientes a una gestora, quien finalmente ejecutará la operación. En definitiva, la entidad mediadora presta a su cliente un servicio, actuando como comisionista.

De esta forma, se entiende, en relación con el canje de los pagarés del Tesoro, que aunque la normativa que regula dicha operación (OM de 28.6.1991 y Resolución de 8.7.1991) establece que la entidad gestora interviniente no podrá aplicar gasto ni comisión alguna al ordenante del canje, tal prohibición no afecta a la entidad de crédito no gestora que medie ante aquella a solicitud del reclamante, y en concepto del repetido servicio de mediación.

Esta distinción entre entidades de crédito, que reúnen o no la condición de entidades gestoras del mercado de deuda anotada, afecta igualmente a la fecha valor que deben aplicar al abono en la cuenta de sus clientes del importe correspondiente a la amortización de este tipo de activos. Así, cuando en la entidad concurre la circunstancia aludida —cuando es gestora y actúa como tal— debe aplicarse al abono la valoración coincidente con la fecha de amortización, al operar directamente la entidad con la Central de anotaciones en cuenta de deuda del Estado, órgano este encargado por cuenta del Tesoro de la realización de tales pagos, entre otras funciones. Cuando la entidad con la que opera el cliente no reúne la condición de gestora, el importe correspondiente se recibe a través de transferencia, por lo que el límite de valor aplicable al abono en la cuenta del titular será el correspondiente al segundo día hábil siguiente a aquel en el que se curse la orden en origen (anexo IV, circular n.º 8/1990).

Igualmente ha suscitado dudas la posibilidad de las entidades de utilizar en el cálculo de intereses en operaciones activas o pasivas, el año de 360 días. A este respecto, debe señalarse una vez más que el Banco de España tiene reiteradamente manifestado en cuanto a la utilización del año de 360 o 365 días para el cálculo de intereses en las operaciones bancarias, y a ello se remite, que el Consejo Superior Bancario, a quien correspondía, con arreglo al Decreto de 16.10.50 (BOE del 17 de noviembre), determinar los usos mercantiles bancarios a los efectos del artículo 2.º del Código de Comercio, tenía declarado a este respecto lo siguiente:

«La aplicación del año comercial o de 360 días como denominador de las fórmulas matemáticas de liquidación de intereses en las operaciones de descuento, así como, en general, en todas aquellas en las que el cálculo de intereses se realiza día a día, constituye una práctica inveterada de las entidades bancarias que, por su generalidad, puede considerarse constituye un auténtico uso bancario.»

También en referencia a la normativa propia de los bancos, y a efectos de despejar las dudas que pudieran existir en algunos usuarios, conviene recordar que la condición de inhábiles de los sábados comprendidos entre el 1 de junio y 30 de septiembre está recogida en el Real Decreto 832/1988, de 29 de julio (BOE del 30), y en la circular n.º XLII/88, de 7 de junio, del Consejo Superior Bancario, en aplicación del artículo 39 del convenio colectivo de banca privada.

ACTUACIÓN ACORDE CON LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS, SIN OBTENER EL RESULTADO PRETENDIDO

Nos referimos a aquellos casos en los que la entidad, si bien actuó en ejecución de las instrucciones recibidas de su cliente, no obtuvo el resultado perseguido por este.

Se planteó un supuesto en el que el banco venía adeudando en la cuenta de su cliente los recibos librados por el Ayuntamiento de su residencia, por lo que si bien no existía orden expresa de cargo, tácitamente se había aceptado la operativa. Sin embargo, el reclamante mostró su disconformidad con el pago del importe correspondiente al consumo de agua, alegando que su genérica autorización solo se refería a la tasa de basuras y a la antigua contribución urbana. El Servicio entendió que, comprobada la aceptación general de este tipo de adeudos por parte del reclamante, no podía alegarse una excepción a la misma que no se acreditaba.

En alguna ocasión se ha producido la circunstancia en relación con las órdenes de transferencia —especialmente cuando estas se cursan en masa por entidades que deben realizar pagos a múltiples personas—, consistente en que los datos consignados por el ordenante con relación al beneficiario sean incompletos, pudiendo en tales casos ocurrir que la transferencia se abone con retraso, o incluso en cuenta distinta de la destinataria, sin que la responsabilidad por tales causas pueda atribuirse a la entidad.

ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD BENEFICIOSA PARA EL CLIENTE

En algunos supuestos se ha apreciado que la entidad de crédito interviniente no solo ha ajustado su actua-

ción a las exigencias de la normativa en vigor, sino que ha realizado ciertas gestiones adicionales tendentes a facilitar alguna ventaja a su cliente.

Tal circunstancia se apreció en un caso en el que el banco depositario de ciertos títulos de renta fija emitidos por una entidad no financiera procedió a anticipar en la cuenta de su propietario el abono correspondiente a la amortización de los valores en la fecha en que tal operación estaba prevista, y pese a no haber recibido los fondos de la sociedad emisora. Tal anticipo —que no pudo llegar a buen fin, por las dificultades financieras del emisor— no debe considerarse incluido entre las obligaciones atribuidas a la entidad como depositaria de los títulos, sino que perseguía la prestación de un mejor servicio al depositante.

En otra ocasión, se planteó la discrepancia de una sociedad con el adeudo en su cuenta, por parte de la entidad de crédito, del importe correspondiente a los gastos producidos por el envío de un telegrama requiriendo cierto pago pendiente, en relación con una póliza de crédito. Habida cuenta de que tal repercusión de gastos estaba prevista en el propio contrato, y que la finalidad perseguida al incurrir en los mismos no era otra que la de evitar unos gastos judiciales que, por experiencia, se demuestran muy superiores, se apreció que la actuación llevada a cabo, tratando de proteger los intereses de su cliente, se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

CONFIANZA Y BUENA FE

Es sabido que los contratos bancarios, por su carácter mercantil y su propia naturaleza, se caracterizan por una nota especial de mutua confianza entre los interesados, que exige que su conclusión y desarrollo deba estar presidida por la transparencia y la buena fe. Estas ideas tradicionales, se han incorporado al ordenamiento positivo a través de la normativa promulgada en materia de protección de los usuarios de servicios bancarios.

En ocasiones se ha suscitado ante el Servicio la cuestión relativa a la obligación de la entidad de crédito de facilitar a su cliente, ya sea el prestatario original, ya un tercero subrogado en la posición de aquel, una copia de la escritura correspondiente al contrato de préstamo de que se trate. En relación con las operaciones formalizadas en documento notarial, dispone la Orden de 12 de diciembre de 1989 que en cuanto a la obtención de copias por las partes se estará a lo dispuesto en la normativa notarial, según la cual el interesado debe dirigirse al notario directamente para obtener sus copias, al ser este el único autorizado para extenderlas. No obstante, la actuación de la entidad entregando una fotocopia al interesado, a efectos informativos, o solicitando para él

la copia en la notaría, debe apreciarse consecuente con el principio de transparencia, y por ello acorde con las buenas prácticas bancarias.

Otro supuesto digno de mención se planteó al cuestionarse la actuación de un banco que estableció restricciones en el horario destinado al abono, a sus beneficiarios, de las prestaciones por desempleo. Desde su óptica propia, el Servicio reconoce que el establecimiento de un calendario para el pago de las prestaciones por desempleo puede suponer un perjuicio para algunos de sus perceptores, por cuanto implica privarles de la disponibilidad de los fondos durante uno, dos o más días, según el sistema que en cada caso se establezca. Tal perjuicio ha de ser valorado por la entidad a la hora de establecer el calendario mencionado, con el fin de acomodar las necesidades de la entidad, absolutamente legítimas, así como sus posibilidades materiales, con los intereses de sus clientes, en un intento de armonizar unos y otros, sin que la defensa de los propios suponga el menoscabo de los ajenos. Y, sobre todo, le es exigible a la entidad pagadora facilitar a los interesados una información precisa sobre las características y funcionamiento del orden implantado.

Puede, igualmente, destacarse otro supuesto, en el que un reclamante expuso, en su escrito de reclamación, la sospecha que albergaba, en el sentido de que un cheque que había sido robado de su talonario se hubiera cobrado fraudulentamente por un tercero. Ante lo manifestado por su cliente, la entidad aportó un extracto completo de la cuenta y la copia de todos los cheques que se habían librado y pagado contra la misma, sin que el titular pudiera precisar cuál de estos era el que despertaba su sospecha, ni siquiera la fecha o importe aproximado del cheque. En definitiva, además de no apreciarse quebrantamiento de normativa alguno por parte de la entidad, en relación con el fondo de lo planteado, el hecho de facilitar toda la documentación citada, a pesar de la falta de concreción de los alegatos del reclamante, se estimó correcta y elogiable desde la óptica propia del Servicio de Reclamaciones.

CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS: DILIGENCIA Y PRUDENCIA

La ejecución de las operaciones bancarias, habida cuenta de la alta cualificación profesional que se predica de las entidades dedicadas a ellas, debe hallarse presidida por la diligencia y la eficacia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas de sus clientes. También les es exigible un elevado grado de prudencia que les haga merecedoras de la confianza que en ellas depositan quienes les entregan sus ahorros.

En este sentido, se consideró prudente y ajustada a las buenas prácticas bancarias la actuación de cierta en-

tividad, al no permitir que quien resultó ser su cliente, dispusiera de los fondos depositados en la cuenta que mantenía abierta en distinta sucursal, no estando provisto al cursar la petición de reembolso de su correspondiente talonario, y debido a que los empleados de la sucursal albergaban dudas acerca de la identidad del solicitante. Esta forma de disposición, pretendida por el reclamante, solo sería estrictamente exigible a la entidad en aquella oficina en la que tenga abierta su cuenta, por cuanto es, presumiblemente, en dicha sucursal donde es posible contar con los medios necesarios para comprobar la legitimación de la persona que intenta disponer de los fondos.

No obstante, el Servicio no desconoce que los medios técnicos existentes en la actualidad permiten la disposición de fondos por sus titulares en sucursales distintas de aquella con la que opera el cliente, y ello constituye, además, una práctica muy extendida entre las entidades de crédito, si bien es preciso reiterar que en tales circunstancias han de extremarse las medidas de precaución, a fin de evitar disposiciones fraudulentas. No es fácil establecer un criterio general, siendo en cada caso concreto donde el Servicio se pronuncia con conocimiento de causa, atendiendo a las circunstancias concurrentes.

Efectivamente, al incorporarse al documento de reintegro una orden de pago que, únicamente puede ser dada al banco por el titular de una cuenta o, en caso de que existiera, por la persona autorizada por este en la misma, la entidad debe asegurarse con todo rigor acerca de la identidad del ordenante, identificación que llevará a cabo, bien de un modo personal y directo por conocer al titular, o bien exigiendo la exhibición de documentación que acredite suficientemente su personalidad, como pasaporte, carnet o documento nacional de identidad, siendo este último el requerido habitualmente por las entidades, a fin de asegurarse de que se va a efectuar el pago a la persona legitimada para el cobro, verificando que la firma estampada en el documento de reintegro de cuenta coincide tanto con la firma que figura en el documento de identificación exhibido como con la de la cartulina de firmas de apertura de cuenta.

En otro orden de cosas, se planteó en cierta ocasión la discrepancia del reclamante por el cobro por la entidad de cierta comisión por la prestación de un servicio de ejecución inmediata. Sobre este particular, el Servicio entiende que, si bien la normativa vigente establece para este tipo de contratos un sistema de publicidad de las comisiones a través del folleto de tarifas y el tablón de anuncios, la buena práctica bancaria aconseja que la contraprestación que vaya a exigirse sea comunicada previamente a quien solicita este tipo de servicio, y, en todo caso, a los clientes que así lo demanden.

ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD FRENTE A LOS HEREDEROS DE SUS CLIENTES

Como ya sucediera en años anteriores, también durante 1993 han sido frecuentes las reclamaciones resueltas por el Servicio en relación con la actuación que es exigible a las entidades depositarias de efectivo o valores, en los casos en los que fallece el titular de los depósitos. En relación con tal cuestión se ha venido sosteniendo, con carácter general, que en caso de fallecimiento de un cliente, titular de cuentas o depósitos en entidades de crédito, y ante reclamaciones de sus presuntos herederos, corresponde a las propias entidades asegurarse de la legitimación de estos antes de permitir cualquier acto de disposición o incluso de facilitar información, manteniendo el difícil equilibrio entre los intereses enfrentados de los sujetos intervinientes (herederos y cotitulares, en su caso, de las cuentas) y entre el deber de cooperación con estos y el de salvaguardia del secreto bancario, contando siempre con el cumplimiento de las normas tributarias.

Ahora bien, tal actuación ha de ir siempre presidida por un principio de colaboración con los legítimamente interesados, sean familiares directos o herederos del fallecido, y de transparencia y claridad.

En efecto, en estos casos, la entidad, para ajustar su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios, debe facilitar a los legítimos herederos del cliente fallecido la información relativa a la situación de las relaciones que mantenía con el finado, debiendo colaborar por consiguiente en la fijación del caudal hereditario con aquellos que tengan encargada la realización de tal tarea.

TARJETAS DE CRÉDITO

Con ocasión de la publicación en años anteriores de la memoria del Servicio de Reclamaciones, se ha venido resaltando la importancia que en la regulación de esta materia debe atribuirse a la normativa comunitaria. Se ha puesto énfasis, en efecto, en dos de las cuestiones que se consideran capitales dentro del régimen recogido en el «Código de buena conducta de la banca europea» con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, dictado de acuerdo con la Recomendación 88/590 CE, de 17 de noviembre, reguladora de tales cuestiones; por un lado, la exigencia de que el emisor de la tarjeta ponga a disposición del tenedor de la misma un documento contractual que recoja las condiciones de su emisión y uso, manteniendo el justo equilibrio entre los intereses de ambas partes, y ajustándose a las demás previsiones del propio Código. En segundo lugar, se defiende la necesidad de introducir en el clausulado un límite de responsabilidad, a modo de autose-

guro, aun en el caso de que corresponda al titular asumir el cargo. Sin perjuicio de respetar lo pactado para cada tarjeta, la referida normativa llega incluso a proponer un determinado importe —150 ecus— como límite máximo de responsabilidad repercutible al titular.

En relación con el cumplimiento de tales exigencias, el Servicio ha venido apreciando, en sintonía con la línea seguida el año anterior, una generalizada y creciente inclusión de las mismas en los documentos contractuales redactados por las entidades crediticias. No obstante, debe señalarse que todavía existen notorias excepciones a la corriente descrita, tal y como se ha reflejado en algunos informes emitidos durante 1993.

En este mismo orden de cosas, y en referencia al refuerzo de las medidas de seguridad adoptadas en este tipo de medios de pago, de uso cada día más extendido, debe, en principio, valorarse de forma positiva la iniciativa adoptada muy recientemente por alguna entidad —concretamente la Caja de Ahorros de Madrid—, que al introducir la fotografía del titular en el propio formato de la tarjeta ha dado un importante paso adelante hacia la pretendida seguridad del documento, tendente a evitar la utilización de aquella por un tercero no autorizado en los casos de adquisiciones de bienes y servicios. En la medida en la que supone la aplicación de los avances tecnológicos a la tarea de reforzar la confianza del usuario en los medios de pago que el sistema crediticio pone a su disposición, la medida debe considerarse positiva, y su generalización, recomendable.

Una de las prácticas que con más insistencia ha venido criticando el Servicio de Reclamaciones en la emisión de sus informes, es la consistente en remitir a la clientela documentos de tanta importancia como las mismas tarjetas de crédito, o el escrito en el que se comunica el número secreto de acceso al cajero automático, sin adoptar medios para la remisión que garanticen la efectiva recepción por su destinatario, así como que de ello quede constancia documental. Tales prácticas, muy utilizadas en tiempos recientes en la realización de campañas publicitarias para divulgar el uso de la tarjeta de crédito, y que han dado lugar a numerosas incidencias, están siendo progresivamente suprimidas por las entidades, que optan por utilizar métodos de envío que incluyen el acuse de recibo, o por la entrega, de aquellos documentos que así lo requieran, en la propia sucursal. También en este punto, sin embargo, debe señalarse que todavía existen excepciones, como puede comprobarse en el apartado correspondiente de esta memoria.

Por ello, y habida cuenta del alto riesgo que para el cliente está suponiendo —en muchas ocasiones— la tenencia del «dinero de plástico», consideramos importante que las entidades ofrezcan a los interesados y titulares una información suficiente acerca de este ins-

trumento de pago, que si bien es cierto evita el llevar efectivo, en caso de sustracción o pérdida puede implicar unas consecuencias mucho peores, puesto que la cantidad de la que ilícitamente se puede disponer a través de tarjeta es muy superior a la que cualquier persona lleva habitualmente como dinero de «bolsillo». No deben, por tanto, las entidades, en ningún caso, minimizar el riesgo aludido, sino, muy al contrario, advertir que un aviso inmediato del extravío del documento puede impedir su uso fraudulento, sin culpa del interesado y sin responsabilidad de la entidad emisora de la tarjeta.

ACTUACIÓN DE LAS ENTIDADES EN EJECUCIÓN DE ÓRDENES DE EMBARGO EMANADAS DE LA ADMINISTRACIÓN

En el curso del año al que hace referencia esta memoria, han sido numerosas las reclamaciones planteadas ante el Servicio en las que se cuestionaba la actuación de la entidad de crédito como mandataria del órgano administrativo correspondiente, habitualmente la Hacienda Estatal o Local, trabando embargo del efectivo o valores depositados por su cliente, en ejecución de la diligencia emanada con tal finalidad de los citados organismos.

A la vista de la normativa existente sobre el particular, básicamente la Ley general tributaria, la Ley de las haciendas locales y el Reglamento general de recaudación, que imponen a los depositarios la obligación de proceder en forma inmediata a cumplimentar el contenido de la orden recibida, el Servicio de Reclamaciones ha venido estimando tales actuaciones ajustadas a la buena práctica bancaria en cuanto que vienen impuestas por nuestro ordenamiento positivo vigente. Igualmente, se ha considerado que la reclamación ante el Servicio no constituye el trámite adecuado, como ocurre frecuentemente, para plantear cuestiones relativas al fondo de la actuación del órgano administrativo embargante, que encuentran su cauce de resolución pertinente, por la vía de los recursos administrativos y ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Sentado lo anterior, y desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, debe ponerse de relieve que, en principio, la notificación al deudor corresponde efectuarla al órgano de la Administración correspondiente, una vez practicado el embargo. Ello, no obstante, mediante acuerdo de 21 de junio de 1993, y ante la situación de desamparo en que se encuentra frecuentemente el administrado que no recibe la comunicación efectuada por la Administración o lo hace con retraso, el Consejo Superior Bancario en circular n.º 68/1993, de 21 de junio, referente a «Comunicaciones de reten-

ciones por embargo de cuentas», recomendó a los bancos comunicar a sus clientes las retenciones que se efectúen en las cuentas en relación con los embargos de órganos de la administración estatal o local, para lo cual sugiere utilizar un modelo que incluye como anexo en la citada circular, con carácter orientativo. Ello redundará no solo en beneficio de la claridad y transparencia que deben presidir la actividad bancaria, sino también en beneficio de sus clientes, ya que las entidades adquieren respecto de los mismos cierto compromiso moral que les obliga a proteger sus legítimos intereses como consecuencia de la confianza que estos, como usuarios de servicios bancarios, depositan en las entidades con las que operan.

SUPUESTOS DE EXTRAVÍO O SUSTRACCIÓN DE CHEQUES

En relación con este epígrafe, continúan siendo frecuentes las cuestiones planteadas ante el Servicio, en las que se ha producido la sustracción o extravío de cheques, especialmente cuando tales documentos son enviados por correo. Es conocido que, cuando concurren tales circunstancias, el interesado no tiene otro modo para anular el cheque —la Ley cambiaria y del cheque dice «amortizar»— e impedir que se pague a tercera persona —además de para que, en su caso, se reconozca la titularidad del tenedor—, que acudir a un procedimiento judicial, que la citada Ley regula en sus artículos 154 y 155. Por ello, cuando se reciba en un banco la comunicación del juzgado referida al cheque, aquel debe bloquear de inmediato la cuenta, siendo responsable si paga el documento.

En este sentido, este Servicio no puede sino valorar positivamente la actuación de las entidades en tales casos, cuando bloquearon inmediatamente la cuenta al conocer la incidencia y aconsejaron a su cliente el único camino a seguir para obtener la anulación definitiva del efecto —el procedimiento judicial—. De este modo se evita, en definitiva, un posible pago fraudulento del documento en cuestión.

Sin embargo, se ha apreciado que, muy frecuentemente, el cheque extraviado o sustraído llega a poder de individuos que pretenden obtener fraudulentamente su cobro, ya sea con o sin la previa manipulación de los datos consignados en el título. Consecuentemente, se hace preciso adoptar a priori todas aquellas precauciones que sean posibles, a fin de evitar que estas desafortunadas incidencias tengan lugar. Por ello, el Servicio de Reclamaciones considera muy acertadas las comunicaciones cursadas a sus clientes por algunas entidades de crédito, en las que se detallan las medidas prácticas

que es posible adoptar en la emisión y circulación posterior de los cheques. La utilización de sistemas de envío que garanticen la recepción por el destinatario, o de las modalidades que disminuyen el riesgo de cobro fraudulento y que prevé nuestra legislación cambiaria —cheque cruzado o cheque para abonar en cuenta—, constituyen prácticas muy beneficiosas para quien las emplea, y que este Servicio no duda en recomendar.

No son, sin embargo, menores las precauciones que el Servicio ha venido considerando recomendable adoptar por parte del librado en el documento —la entidad de crédito— a la hora de realizar el pago de cheques. Así, deben extremarse en estos supuestos las medidas de precaución, utilizando los medios técnicos que hoy en día tienen a su alcance las entidades, a fin de evitar la realización de pagos indebidos. La no utilización de los citados sistemas, alegando razones de celeridad o eficacia, no puede desvirtuar la fuerza del argumento, por cuanto que tales precauciones redundan en beneficio de la propia entidad y de su cliente, ajustándose además al principio de confianza mutua que inspira la normativa reguladora de las relaciones de aquellas con estos.

En esta línea de precaución en el pago de cheques por el librado cabe hacer mención a un supuesto planteado ante el Servicio, en el que la entidad reclamada apreció que la firma estampada en los cheques difería notablemente de la que figuraba recogida en la cartulina de firmas asociada al contrato de cuenta corriente, por lo que rehusó el pago a su tenedor, requiriendo los servicios de un perito calígrafo a fin de acogerse a su dictamen, que resultó negativo en cuanto a la legitimidad de las firmas. Si bien es cierto que actuaciones como la comentada pueden ocasionar ciertos retrasos y molestias, no lo es menos que contribuyen decisivamente a garantizar la seguridad del tráfico cambiario, que debe estimarse prioritaria.

En otras ocasiones, el Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse respecto a la práctica consistente en exigir al portador de un cheque, como requisito previo al pago, su identificación, así como su firma, estimando la misma correcta basándose en lo dispuesto en el art. 140 de la Ley cambiaria y del cheque, que dice: «el librado podrá exigir, al pago del cheque, que este sea entregado con el recibí del portador». Esta facultad legal podrá, como tal, ser ejercitada o no por las entidades libradas, habiéndose considerado su ejercicio por este Servicio una práctica recomendable como medio de prueba del pago del cheque y, a su vez, como mecanismo de protección del librado, del titular de la cuenta librada y del tenedor legítimo del cheque, tal y como se ha resaltado en las anteriores memorias publicadas.

COMISIONES

De acuerdo con la vigente normativa de protección de la clientela de las entidades de crédito, se señala comúnmente que son tres requisitos los que deben concurrir en el momento de percibirse comisiones por las entidades de crédito: la existencia de un servicio efectivo al cliente, que aquel haya sido solicitado en firme o aceptado por este último, y que el importe de la comisión que pretenda percibirse no exceda del máximo que la entidad tenga incluido en su folleto de tarifas de comisiones, debidamente comunicado al Banco de España.

Además, la Orden de 12 de diciembre de 1989 establece como medida de especial protección a la clientela bancaria los extremos que deberán recoger los contratos relativos a operaciones activas o pasivas, entre los que se incluye el relativo a «las comisiones o gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos». También se deberá hacer mención a «los derechos que contractualmente corresponden a la entidad de crédito, en orden a la modificación ... de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación ...».

De entre las múltiples reclamaciones planteadas en relación con este apartado, merece destacarse un caso en el que la entidad reclamada se allanó a la petición de su cliente reintegrándole la comisión previamente adeudada, advirtiéndole en ese momento acerca de las nuevas comisiones aplicables a su cuenta y de su intención de percibir las a partir de aquel momento; de esta forma, la entidad informó debidamente a su cliente sobre las comisiones incluidas en su folleto de tarifas, y le concedió, a la vez, un plazo para que mostrara su conformidad o no con las nuevas condiciones en vigor.

En otra ocasión, el reclamante planteaba su queja en relación con el cobro por parte de la entidad de una comisión de administración y mantenimiento de cuenta, cuando la misma solo se mantenía abierta por exigencia de la entidad, y se dedicaba exclusivamente a atender los recibos del préstamo que el propio banco le había concedido. Un examen del extracto de movimientos de la cuenta puso de manifiesto, sin embargo, que la utilización de la cuenta no se limitaba a los fines descritos, sino que, por el contrario, su uso era más amplio —disposiciones mediante cheques, pago de impuestos municipales—, que evidenciaban la efectiva prestación de un servicio —de caja, en este caso— por parte del banco reclamado.

Se ha cuestionado por el reclamante, en algunos expedientes tramitados por el Servicio, la posibilidad de percibir, por parte de las entidades gestoras de títulos de la deuda pública, una comisión por el abono correspondiente a la amortización de los citados valores. En tales supuestos, se ha estimado que la referida actuación responde a una labor concreta e individual que como tal obliga a la entidad a realizar las operaciones y gestiones necesarias, ante la Central de anotaciones en cuenta, para el abono del nominal de los títulos y sus intereses, tras la petición concreta del interesado que opta por disponer de los valores mediante ingreso en cuenta de su importe.

No debe dejar de señalarse, por último, el criterio mantenido por el Servicio de Reclamaciones, en relación con el cobro de comisiones por las entidades, en relación con las buenas prácticas bancarias. Así, se ha venido considerando que si bien es cierto que la normativa sobre transparencia bancaria permite a las entidades registrar libremente las comisiones que estimen oportunas, tal autorización no supone que los máximos autorizados deban aplicarse indiscriminadamente a todos los supuestos, sino que se entiende que después de obtenido el registro de la comisión es de la particular responsabilidad de las entidades, al aplicarlas, que se adecuen al servicio efectivamente prestado y se apliquen en términos no automáticos, sino de equidad. Conviene que se pondere cada caso concreto, evitando supuestos de desproporción con el servicio que la comisión remunera.

ERRORES AISLADOS E INCIDENCIAS EN OPERACIONES BANCARIAS

En diversas ocasiones, las entidades en sus actuaciones incurren en errores de diversa índole, que son reconocidos por aquellas al formularse la correspondiente reclamación. En tales casos, el Servicio ha estimado que no resultaría proporcionado apreciar la concurrencia de una mala práctica bancaria, por cuanto las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza, siendo en dichos casos deseable que la entidad trate de llegar a un acuerdo con su cliente, dentro de lo que, desde su punto de vista, estime correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto.

Debe resaltarse, no obstante, que el Servicio considera igualmente que dichas apreciaciones se refieren a errores aislados, entendiéndose excluidos aquellos que dieran lugar a una práctica reiterada o en los que, por diversas circunstancias, se apreciara falta de diligencia de la entidad, lo cual sí podría, en su caso, llegar a cons-

tituir una mala práctica bancaria. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, aunque no el que se allanen ante la pretensión del cliente cuando estimen que la misma es desproporcionada, puesto que, en ningún caso, el error puede ser causa de un lucro injustificado.

El Servicio apreció que concurrían tales circunstancias en los supuestos siguientes, a modo de ejemplo:

- En cierta ocasión, la entidad entregó a su cliente un extracto relativo a los movimientos de su cuenta que reflejaba erróneamente ciertos apuntes y el propio saldo. Verificada una nueva petición por la interesada, a fin de comprobar la corrección de los datos, le fue facilitado un nuevo listado, que sí coincidía con la contabilidad de la titular. En vista de que se estimó la simple concurrencia de un error de hecho, subsanado por la entidad a requerimiento de su cliente, no se apreció que existiera quebrantamiento de la normativa bancaria.
- En otro supuesto, la entidad entregó a su cliente un folleto publicitario desfasado, en el que se ofrecía cierto obsequio a los titulares de determinada operación. Reconocido su error por la entidad, remitió a su cliente un regalo sustitutivo del ofertado, a efecto de compensar la falsa expectativa que se había podido crear.
- Puede resaltarse también aquella ocasión en la que la entidad reclamada, al comunicar a la Administración tributaria los datos relativos a uno de sus clientes, incurrió en el error de atribuirle la titularidad de ciertos activos —cesiones de crédito, concretamente—, que no poseía. Tal equivocación, motivada por la coincidencia de nombre y apellidos con otro cliente, fue subsanada por la entidad, en lo posible, ante el organismo público al que se había dirigido la comunicación errónea.

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS

ALLANAMIENTOS

I.—OPERACIONES ACTIVAS

• Intereses:

- Cálculo incorrecto de intereses de préstamo (3 casos).
- Cálculo incorrecto de intereses de préstamo subvencionado (3 casos).
- Cálculo incorrecto de intereses de demora de préstamo (1 caso).
- Cálculo incorrecto de importe de cancelación anticipada (3 casos).
- Intereses sobre capital ya amortizado (1 caso).
- Intereses anteriores a disposición del efectivo prestado (1 caso).
- Revisión de tipo de interés realizada incorrectamente (8 casos).

• Comisiones y gastos:

- Comisión por mantenimiento en cuenta vinculada a préstamo (2 casos).
- Comisión por domiciliación de recibos de préstamo (1 caso).
- Comisión por apertura de préstamo incorrecta (1 caso).
- Comisión por cancelación anticipada de préstamo incorrecta (3 casos).
- Comisión por excedido en cuenta de crédito por encima de la tarifada (1 caso).
- Comisión de estudio en subrogación de préstamo (1 caso).

- Gastos de verificación registral y tasación por préstamo no contratado (1 caso).
- Gastos de arancel del Registrador de la Propiedad por fusión de entidad prestamista (1 caso).
- Gastos de cancelación de hipoteca ya dada de baja en el registro (1 caso).

• Información y documentación:

- Falta de información sobre estado de deuda pendiente (1 caso).
- Falta de información sobre subvención de préstamo (1 caso).
- Falta de justificación documental de cargos y abonos de préstamo (1 caso).
- Negativa a entrega de copia de escritura de préstamo hipotecario (1 caso).

• Faltas de diligencia:

Errores:

- Duplicidad en emisión de recibos de préstamo (1 caso).
- Demoras perjudiciales en novación de contrato de préstamo (1 caso).
- Envío de recibos de préstamo que no proceden (1 caso).

• Discrepancias sobre apuntes en cuenta:

Compensaciones:

- Compensación improcedente de cuentas para pago de préstamo (1 caso).

Actuación unilateral de la entidad:

- Cancelación unilateral de préstamo y cobro de intereses no justificados (2 casos).

- **Otras cuestiones:**

Condiciones contractuales:

- Negativa injustificada a efectuar la última entrega en préstamo de disposición sucesiva (1 caso).
- Negativa a aceptar la cancelación de deuda reclamada judicialmente (1 caso).
- Negativa a segregación de préstamo hipotecario por disolución de comunidad de bienes (1 caso).
- Incumplimiento de condiciones contractuales sobre domiciliación de recibos de préstamo (1 caso).

Subrogaciones:

- Intereses anteriores a subrogación (2 casos).
- Negativa a entrega de escritura de subrogación a favor de sociedades que pagaron en lugar del deudor (1 caso).

II.—OPERACIONES PASIVAS

- **Intereses:**

- Discrepancia con intereses liquidados en diversas operaciones pasivas: imposiciones a plazo, cuentas de ahorro, corrientes y vivienda (10 casos).
- No entrega de regalos ofertados al aperturar cuentas (3 casos).
- Modificación tipo de interés de cuenta corriente (1 caso).

- **Comisiones:**

- Comisión por cancelación anticipada de certificados de depósito e imposiciones a plazo (4 casos).
- Comisiones de mantenimiento y administración de cuenta corriente y ahorro (8 casos).
- Comisiones de mantenimiento y administración, generando descubierto (2 casos).
- Comisiones de mantenimiento adeudadas en cuentas aperturadas únicamente para domiciliar recibos de préstamo (2 casos).

- **Valoración:**

- Valoración incorrecta de ingresos en cuenta (2 casos).

- Retrocesión de cargo, con valoración incorrecta (1 caso).

- Descubierto en cuenta por valoración (1 caso).

- **Información y documentación:**

- Solicitud de movimientos de todas las cuentas aperturadas en la entidad (1 caso).
- Falta de información relativa a cargos o abonos concretos (2 casos).
- Adeudos sin conocer el concepto en que se efectúan (1 caso).
- Información relativa a saldos de cuentas solicitada por los herederos (1 caso).
- Información relativa a inversiones realizadas por la entidad (1 caso).
- Entrega de talonario de cheques gasolina, previamente denegada (1 caso).

- **Faltas de diligencia:**

- Reintegros efectuados por terceros (4 casos).
- Cargo duplicado de recibo (1 caso).
- Adeudo improcedente rectificado años después sin abonar intereses (1 caso).
- Negativa a cancelar cuenta por problemas informáticos (1 caso).
- Demora en adeudos (1 caso).
- Abono en cuenta por importe inferior al recibido efectivamente (2 casos).

- **Discrepancias apuntes en cuenta:**

Compensaciones:

- Compensación saldo deudor de cuenta del reclamante con el de una sociedad administrada por él (1 caso).
- Compensación entre cuentas de distintos titulares, padre e hijo (1 caso).
- Compensación a cargo de cuenta de la que es cotitular la reclamante (1 caso).

Actuación unilateral de la entidad:

- Cargos en cuenta no autorizados por titular (6 casos).

- Apertura de cuenta o emisión de duplicado de cartilla sin autorización del titular (2 casos).
- Prima de seguro cargada sin consentimiento del titular o por importe superior al debido (2 casos).
- Cargo de recibos sin corresponder al titular (1 caso).
- Traspaso unilateral de saldo de imposición a plazo (1 caso).

Incumplimiento órdenes del cliente:

- Órdenes de no atender recibos, no cumplimentadas (4 casos).
- Recibos domiciliados no atendidos (2 casos).
- Discrepancia sobre ingreso como aportación a plan de pensiones (1 caso).
- Orden de cancelación de cuenta no atendida (3 casos).
- Orden de reintegro de representantes del titular no atendida (1 caso).

• **Otras cuestiones:**

Condiciones contractuales:

- Incumplimiento de condición relativa a anticipo de haberes (1 caso).
- Cancelación injustificada de cuenta corriente (1 caso).
- Devolución de recibo, alegando imposibilidad de descubierto en cuenta de ahorro a pesar de establecerlo el contrato (1 caso).
- Renovación de contrato de depósito a plazo determinado (1 caso).

III.—TRANSFERENCIAS

• **Comisiones y gastos:**

- Gastos de transferencia repercutidos al beneficiario (1 caso).
- Comisión por transferencia que hubo de realizarse por mal funcionamiento de una tarjeta de crédito (1 caso).

• **Valoración:**

- Valoración incorrecta de transferencia que generó intereses deudores (1 caso).

• **Faltas de diligencia:**

- Demora en contabilización de abono (6 casos).
- Errores en ejecución (2 casos).

• **Discrepancias sobre apuntes en cuenta:**

Actuaciones unilaterales de la entidad:

- Traspasos no autorizados de la cuenta del cliente (1 caso).

Incumplimiento de órdenes del cliente:

- Orden de transferencia del saldo de una cuenta no atendida (1 caso).

IV.—CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS

• **Comisiones y gastos:**

- Cobro de comisión indebida por devolución de efectos (4 casos).
- Cobro de comisión por descuento de efecto, contraviniendo acuerdo verbal (1 caso).

• **Valoración:**

- Valoración incorrecta de cheques abonados en cuenta (1 caso).

• **Información y documentación:**

- Aviso de efecto a cargo del reclamante, cursado con retraso (1 caso).

• **Falta de diligencia:**

Errores:

- Extravío de cheque remitido por la entidad a su cliente por correo (1 caso).
- Adeudo de cheque ingresado y abonado en cuenta, pese a que resultó atendido por la entidad librada (1 caso).
- Impago de recibos domiciliados en cuenta, por error del emisor (1 caso).
- Falta de diligencia en la tramitación del adeudo de ciertos recibos (1 caso).
- Abono de un cheque nominativo a un tercero no titular (1 caso).

- Adeudo con retraso de efectos previamente descontados (2 casos).
- Adeudo con retraso de efectos previamente descontados y extravío de los documentos (1 caso).
- Devolución errónea de recibo domiciliado, que ocasionó la rescisión de un contrato de seguro (1 caso).
- Devolución de efectos domiciliados, existiendo provisión de fondos (3 casos).
- Devolución indebida de cheque (1 caso).
- Presentación al cobro de letras realizada con retraso (1 caso).

• **Discrepancias sobre apuntes en cuenta:**

Actuación unilateral de la entidad:

- Bloqueo de cuenta como consecuencia del impago de efecto entregado al cobro (1 caso).
- Cargo en cuenta de efecto no aceptado sin autorización del titular (5 casos).
- Cargo en cuenta de un efecto tomado al cobro, que fue extraviado por la entidad (1 caso).

• **Faltas de diligencia:**

Falsificación y manipulación:

- Cargo en cuenta de cheque falsificado (5 casos).

• **Otras cuestiones:**

Normativa específica:

- Petición de letra original por quien la pagó a la entidad (1 caso).
- La entidad no abona un cheque al que prestó conformidad (1 caso).

V.—VALORES

• **Comisiones y gastos:**

- Incorrecta repercusión del impuesto sobre valor añadido en comisión de custodia de valores (1 caso).
- Comisión por custodia de valores indebida (2 casos).

• **Información y documentación:**

- Falta de información sobre suscripción de participaciones en un fondo de inversión mobiliario (1 caso).

• **Faltas de diligencia:**

Errores:

- Demora en la ejecución de compra de valores extranjeros. Aplicación de un tipo de cambio distinto al del día de la operación (2 casos).

• **Discrepancias sobre apuntes en cuenta:**

Incumplimiento de órdenes del cliente:

- Orden de canje de pagarés del Tesoro por deuda pública especial, no atendida (1 caso).
- Orden de acudir a una oferta pública de adquisición, no atendida (1 caso).
- Orden de venta de acciones, no atendida (1 caso).

• **Otras cuestiones:**

Incumplimiento de condiciones contractuales:

- Venta de acciones por orden de uno solo de los titulares (1 caso).

VI.— TARJETAS DE CRÉDITO

• **Comisiones y gastos:**

- Adeudo de cuota por emisión de tarjeta no solicitada (2 casos).

• **Faltas de diligencia:**

Errores:

- Extracciones con tarjeta en las que el cajero no facilitó los fondos solicitados (6 casos).
- Fallo del cajero expendedor de entradas para espectáculo público, adeudándose sin embargo el importe de las localidades (1 caso).
- Adeudo por operación con tarjeta no realizada por su titular (6 casos).
- Cargo en cuenta por disposición con tarjeta de un año atrás (1 caso).
- Cargo por utilización de tarjeta, contabilizada por duplicado (1 caso).

- Repercusión de intereses y comisión por demora en cuenta de tarjeta (1 caso).
- Cargo por extracción con tarjeta por cantidad superior a la operación efectuada (1 caso).
- Cargo por utilización de tarjeta en operación no terminada por mal funcionamiento del cajero (4 casos).

• **Discrepancias sobre apuntes en cuenta:**

Incumplimiento de órdenes del cliente:

- Compra con tarjeta anulada posteriormente (1 caso).
- Operación realizada con tarjeta que, pese a haber sido cancelada, se adeudó en cuenta (2 casos).

• **Otras cuestiones:**

Condiciones contractuales:

- Compra con tarjeta en divisas, incrementando el importe adeudado inicialmente por el alza de la cotización de la moneda (1 caso).
- Cancelación unilateral de tarjeta sin previo aviso (1 caso).

Envío sin solicitud previa:

- Envío por correo certificado de tarjeta no solicitada (1 caso).

Robo, sustracción y uso fraudulento:

- Utilización fraudulenta de tarjeta robada que su titular no llegó a recibir (6 casos).
- Utilización fraudulenta de tarjeta robada, con posterioridad a la notificación de sustracción (3 casos).
- Utilización fraudulenta de tarjeta robada (9 casos).

VII.—OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

• **Falta de diligencia:**

Errores:

- Entrega de libras esterlinas que resultaron falsas (1 caso).

VIII.—CUESTIONES VARIAS

- Demora en el pago a la Seguridad Social, cuando se entregaron en tiempo y forma los correspondientes boletines de cotización (1 caso).
- Restricción de horario para el cobro de pensiones por ventanilla (1 caso).
- Discrepancia con comisión por aval (1 caso).
- Demora en la formalización de un aval (1 caso).
- Incorrecta información ofrecida a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (2 casos).
- Falta de información en cancelación de póliza de seguro y discrepancia con intereses acreedores en libreta (1 caso).
- Incidencias varias en la cuenta del reclamante (falta de información, demora en ejecución de transferencia y falta de abono de pensión concedida) (1 caso).

DESISTIMIENTOS

Operaciones activas:

- Intereses (1 caso).

Operaciones pasivas:

- Información y documentación (1 caso).

Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros:

- Faltas de diligencia.— Falsificación y manipulación (1 caso).

ANEXO

18845 *LEY 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.*

JUAN CARLOS I
REY DE ESPAÑA

BOE 30-7-88

A todos los que la presente vieren y entendieren,
Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley:

Numerosas experiencias internacionales y la propia española, acumuladas a lo largo de muchos años, han puesto de manifiesto la absoluta necesidad de someter las Entidades financieras a un régimen especial de supervisión administrativa, en general mucho más intenso que el que soporta la mayoría de los restantes sectores económicos. Esas entidades captan recursos financieros entre un público muy amplio, carente en la mayor parte de los casos de los datos y los conocimientos necesarios para proceder a una evaluación propia de la solvencia de aquéllas. La regulación y supervisión públicas aspiran a paliar los efectos de esa carencia, y facilitan la confianza en las entidades, una condición imprescindible para su desarrollo y buen funcionamiento, esencial no sólo para los depositantes de fondos, sino para el conjunto de la economía, dada la posición central que reúnen esas entidades en los mecanismos de pago.

Esos problemas se suelen afrontar en todas las partes articulando unos dispositivos especiales de supervisión de las instituciones. Dichos mecanismos se componen básicamente de un conjunto de normas tendentes a facilitar a la autoridad supervisora una completa información sobre la situación y evolución de las entidades financieras, y de otro conjunto de normas tendentes a limitar o prohibir aquellas prácticas u operaciones que incrementen los riesgos de insolvencia o falta de liquidez, y a reforzar los recursos propios con que pueden, en su caso, atenderse esos riesgos, evitando perjuicios para los depositantes. Obviamente, la eficacia de las normas depende de la existencia de unas facultades coercitivas suficientes en manos de las autoridades supervisoras de las entidades financieras, cuyo desarrollo, a través de un régimen adecuado de sanciones administrativas, debe cerrar el sistema regulador.

En nuestro ordenamiento son muy abundantes las normas que establecen preceptos inspirados en los criterios expuestos más arriba para los diferentes tipos de entidades financieras, definiendo unas infracciones de los mismos sancionables por la vía administrativa. Esa normativa presenta, sin embargo, deficiencias muy graves, que se pueden agrupar en dos categorías: las que oscurecen la correcta aplicación del principio de legalidad aplicable a las normas sancionadoras en sus elementos esenciales (atribución de potestades sancionadoras a la Administración, tipificación precisa de las infracciones y sanciones); y las que surgen de la enorme dispersión y variedad de las disposiciones en que se recoge la normativa, con las lagunas legales y las faltas de coordinación correspondiente.

Para atender esas deficiencias, y siguiendo al mismo tiempo la política promovida por la CEE de impulsar la creación de un marco común de supervisión de las entidades financieras, resulta necesaria la publicación de la presente Ley. Con ella se pretende adecuar el derecho sancionador en la materia a las normas constitucionales aplicables a la doctrina sentada al respecto por el Tribunal Constitucional, e igualmente afectar al conjunto más amplio posible de instituciones financieras, generalizando así este aspecto de su estatuto legal.

Haciendo un repaso de su contenido, pueden destacarse los siguientes principios y soluciones:

I. Se establece una normativa sancionadora común para el conjunto de las entidades de crédito, denominación más acorde con nuestra tradición jurídica que la de «establecimiento de crédito», a la que sustituye, y que se extiende además a otros tipos de instituciones financieras que desarrollan esencialmente la actividad que define a una entidad de crédito.

II. Se determinan con claridad los sujetos pasivos de la potestad sancionadora, implicando a la entidad infractora y, caso de concurrir responsabilidad en ellos, a quienes ejerzan en aquélla cargos de administración, dirección o control.

III. Se tipifican las infracciones, tratando de obtener un equilibrio entre la imprescindible concreción de las conductas sancionables, atendiendo a su gravedad, y la definición de aquéllas con el grado necesario de generalidad que evite el posible vaciamiento futuro de la ley, así como el exceso de casuismo o la exhaustividad en su relación, tan imposible como inútil en una actividad sujeta a rápida evolución.

IV. Se establece una gama de sanciones acomodada a la gravedad de las infracciones, permitiendo, sin merma de la seguridad jurídica de los afectados, la aplicación del principio de proporcionalidad.

V. Por último, y en cuanto a la cuestión de las competencias sancionadoras, la aplicación de la Ley corresponde al Estado, sin perjuicio del ejercicio de las potestades que en la materia corresponden a las Comunidades Autónomas. En todo caso, éstas deberán ejercerse respetando los principios que se declaran básicos, con amparo de los apartados 11.^a, 13.^a y 18.^a del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución, al tiempo que se reserva a la competencia estatal la sanción de las infracciones que afecten a normas de carácter monetario o de solvencia.

Junto al desarrollo de estos temas centrales, y de las cuestiones de procedimientos ligadas estrechamente a ellos, se aprovecha esta Ley para regular otros aspectos importantes que guardan relación con el derecho sancionador y cuya normativa era fragmentaria, incompleta o deficiente: las facultades de la Administración para tutelar que las denominaciones y actividades reservadas a las entidades de crédito no se ejerzan por personas, físicas o jurídicas, no habilitadas para ello; y las medidas de intervención y sustitución de sus órganos de administración que, en circunstancias excepcionales, pueden ser adoptadas por los organismos competentes. En relación con el importante sector de las entidades de seguros, no se limita esta Ley a cubrir lagunas, sino que se opta por extender a las mismas, con las naturales adaptaciones, su régimen sancionador y sus soluciones en materia de medidas de intervención y sustitución de los administradores. Con ello se ha perseguido tanto dar un paso más hacia la homogeneidad del derecho sancionador administrativo del mundo financiero, como superar las deficiencias advertidas en la aplicación de los correspondientes preceptos de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado.

La presente Ley va, sin embargo, más allá de la regulación estricta del régimen disciplinario de las entidades de crédito. En defecto de una ley general sobre ordenación de la actividad de las entidades de crédito, cuya necesidad se deja sentir, pero que, por su complejidad, no puede abordarse con premura, se ha considerado conveniente aprovechar la aprobación de esta Ley para resolver ciertos problemas sustantivos importantes del régimen legal de las diversas categorías de entidades financieras.

Así, figuran en ella disposiciones que responden a un intento de plantear de forma global el marco de actuación de las entidades de crédito, ampliando el ámbito de aplicación de este concepto al Instituto de Crédito Oficial, a las sociedades de arrendamiento financiero y a las sociedades mediadoras del mercado de dinero y eliminando normas vigentes que fuerzan una especialización artificiosa de determinadas entidades financieras, o constituyen una restricción innecesaria para la actividad de otras. En tal sentido cabe reseñar la generalización a todas las entidades de crédito de la posibilidad de emitir obligaciones sin límites relacionados con su capital; la ampliación a los bancos de la facultad de emitir cédulas hipotecarias, o de realizar, junto a las Cajas de Ahorro y cooperativas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero; y la autorización al Gobierno para someter a todas las entidades de crédito a las normas vigentes sobre coeficientes de caja, inversión o recursos propios. No obstante, la unificación de trato no es absoluta. En particular se mantienen limitaciones a la capacidad de determinadas entidades de crédito especializadas de utilizar ciertas modalidades de captación de fondos del público.

En la misma línea se sitúa la concentración en el Banco de España de las funciones de registro, control e inspección de todas las entidades de crédito, así como de las sociedades de garantía recíproca. Esa concentración se justifica, primero, por la similitud de las actividades y la problemática de esas entidades, que precisan un tratamiento coordinado; segundo, por las frecuentes vinculaciones que existen de hecho entre entidades de crédito de diferentes tipos; y tercero, en el caso particular de las entidades oficiales de crédito, por la inhabilitación que la conversión del ICO en una sociedad «holding» de las mismas implica para el ejercicio de sus anteriores funciones supervisoras.

En otro orden de cosas, se crea un régimen común de control de las participaciones en el capital de las entidades de crédito que, respetando el principio general de libertad en las participaciones, garantice, mediante la publicidad y la comunicación a las autoridades supervisoras, la transparencia en sus relaciones de dominio. En el caso particular de los bancos, y dada su especial relevancia dentro del sistema financiero, se establece un régimen especial que obliga a quienes tomen participaciones importantes en ellos a comunicarlo tanto a la entidad participada como a la autoridad supervisora, debiendo someterse a autorización la adquisición de participaciones superiores al 15 por 100 del capital del banco. El ejercicio de los derechos políticos se supedita a aquella comunicación o a esta autorización.

Se refunden y generalizan las normas que, hasta ahora, facultaban a las autoridades financieras para fijar los capitales mínimos de las entidades de crédito, para establecer sus estados contables y para imponer clausulados mínimos en sus contratos típicos, en beneficio de la transparencia de las entidades y la protección de los intereses de su clientela.

En fin, la Ley aborda la regulación general de las operaciones de arrendamiento financiero. Sus normas reproducen, mejorándolas en algunos aspectos técnicos, las establecidas en la regulación anterior. Pero se introducen modificaciones en el tratamiento fiscal, que en la regulación precedente equivalía a la admisión de un principio ilimitado de libertad de amortización. Así, se establece la desagregación de las cuotas de arrendamiento en un componente de carga financiera y otro de recuperación del coste del bien por la entidad arrendadora, que sería el equivalente al concepto de amortización en el caso de una adquisición definitiva. Se acepta el principio de que ese segundo componente constituye un gasto amortizable para el arrendatario, pero se dispone que deberá ser de cuantía igual o creciente a lo largo del período contractual, para evitar un anticipación de gastos amortizables a través de cuantías decrecientes. Al mismo tiempo se rechaza la deducibilidad en el caso del arrendamiento de bienes que, por su naturaleza, no sean amortizables. Tales normas, unidas a la posibilidad de que el Gobierno establezca plazos mínimos, a la duración de los contratos –posibilidad que ya existía en la legislación vigente, pero de la que no se ha hecho uso– deberían permitir que, sin eliminar la flexibilidad que los arrendamientos financieros aportan en relación con la normativa del Impuesto de Sociedades, pueda ponerse límite a prácticas que llevarían demasiado lejos esa flexibilidad.

TITULO PRIMERO

Régimen sancionador de las entidades de crédito

CAPITULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1

1. Las entidades de crédito, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, que infrinjan normas de ordenación y disciplina incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en el presente título.

2. Se consideran entidades de crédito, a los efectos de lo dispuesto en esta Ley, las enumeradas en el apartado segundo del artículo 1.º del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio.

3. El régimen previsto en esta Ley será también de aplicación a las sucursales abiertas en España por entidades de crédito extranjeras.

4. Ostentan cargos de administración en las entidades de crédito, a los efectos de lo dispuesto en esta Ley, sus administradores o miembros de sus órganos colegiados de administración, sus directores generales o asimilados, entendiéndose por tales aquellas personas que desarrollen en la entidad funciones de alta dirección bajo la dependencia directa de su órgano de administración o de comisiones ejecutivas o consejeros delegados del mismo, y las personas que dirijan las sucursales de entidades de crédito extranjeras en España.

5. Se consideran normas de ordenación y disciplina las Leyes y disposiciones administrativas de carácter general que contengan preceptos específicamente referidos a las entidades de crédito y de obligada observancia para las mismas. Entre tales disposiciones se entenderán comprendidas tanto las aprobadas por órganos del Estado o, en su caso, de las Comunidades Autónomas que tengan atribuidas competencias en la materia, como las Circulares aprobadas por el Banco de España, en los términos previstos en esta Ley.

Artículo 2

El ejercicio de la potestad sancionadora a que se refiere la presente Ley será independiente de la eventual concurrencia de delitos o faltas de naturaleza penal. No obstante, cuando se esté tramitando un proceso penal por los mismos hechos o por otros cuya separación de los sancionables con arreglo a esta Ley sea racionalmente imposible, el procedimiento quedará suspendido respecto de los mismos hasta que recaiga pronunciamiento firme de la autoridad judicial. Reanudado, en su caso, el expediente, la resolución que se dicte deberá respetar la apreciación de los hechos que contenga dicho pronunciamiento.

CAPITULO II

Infracciones

Artículo 3

Las infracciones de normas de ordenación y disciplina a que se refiere el artículo 1.º de esta Ley se clasifican en infracciones muy graves, graves y leves.

Artículo 4

Constituyen infracciones muy graves:

a) La realización de los actos que a continuación se relacionan, sin autorización cuando ésta sea preceptiva, o sin observar las condiciones básicas fijadas en la misma:

Primero.–Fusiones, absorciones o escisiones que afecten a las entidades de crédito.

Segundo.–Adquisición, directa o indirecta, de acciones u otros títulos representativos del capital, o cesión de sus derechos políticos, de:

– Entidades de crédito españolas por otras entidades de crédito, españolas o extranjeras, o por persona jurídica filial o dominante de las mismas.

– Entidades de crédito españolas por otras personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando suponga el control de derecho o de hecho de aquellas, o el cambio en el mismo.

– Entidades de crédito extranjeras, por entidades de crédito españolas o por entidad filial o dominante de éstas.

Tercero.–Distribución de reservas, expresas u ocultas.

Cuarto.–Apertura por entidades de crédito españolas de oficinas operativas en el extranjero.

b) El mantener durante un período de seis meses unos recursos propios inferiores a los exigidos para obtener la autorización correspondiente al tipo de entidad de crédito de que se trate.

c) Incurrir las entidades de crédito, o el grupo consolidado a que pertenezcan, en insuficiente cobertura del coeficiente de recursos propios, cuando los mismos se sitúen por debajo del 80 por 100 del mínimo, en su caso, establecido con carácter obligatorio en función de las inversiones realizadas y los riesgos asumidos, permaneciendo en tal situación por un período de, al menos, seis meses.

d) El ejercicio de actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

e) La realización de actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de Ley o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

f) El carecer de la contabilidad exigida legalmente o llevarla con irregularidades esenciales que impidan conocer la situación patrimonial y financiera de la entidad.

g) El incumplimiento de la obligación de someter sus cuentas anuales a auditoría de cuentas conforme a la legislación vigente en la materia.

h) La negativa o resistencia a la actuación inspectora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.

i) La falta de remisión al órgano administrativo competente de cuantos datos o documentos deban remitirse o requiera en el ejercicio de sus funciones, o la falta de veracidad en los mismos, cuando con ello se dificulte la apreciación de la solvencia de la entidad. A los efectos de esta letra se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido al efecto por el órgano competente al recordar por escrito la obligación o reiterar el requerimiento.

j) El incumplimiento del deber de veracidad informativa debida a sus socios, a los depositantes, prestamistas y al público en general, siempre que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tal incumplimiento pueda estimarse como especialmente relevante.

k) La realización de actos fraudulentos o la utilización de personas físicas o jurídicas interpuestas con la finalidad de conseguir un resultado cuya obtención directa implicaría la comisión de al menos una infracción grave.

l) Las infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme por el mismo tipo de infracción.

Artículo 5

Son infracciones graves:

a) La realización de actos u operaciones sin autorización cuando ésta sea preceptiva o sin observar las condiciones básicas de la misma, salvo en los casos en que ello suponga la comisión de una infracción muy grave de acuerdo con la letra a) del artículo anterior.

b) La ausencia de comunicación, cuando ésta sea preceptiva, en los supuestos enumerados en la letra a) del artículo 4 de esta Ley y en los casos en que la misma se refiera a la composición de los órganos de administración de la entidad o a la composición de su accionariado.

c) El ejercicio meramente ocasional o aislado de actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado.

d) La realización meramente ocasional o aislada de actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango

de Ley, o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas.

e) La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 48 de esta Ley.

f) La realización de actos u operaciones prohibidas por normas reglamentarias de ordenación y disciplina o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

g) El incumplimiento de las normas vigentes en materia de coeficientes de caja y otras inversiones obligatorias.

h) Incurrir las entidades de crédito o el grupo consolidado al que pertenezcan en insuficiente cobertura del coeficiente de recursos propios, permaneciendo en tal situación por un período de al menos seis meses, siempre que ello no constituya infracción muy grave conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

i) El incumplimiento de las normas vigentes en materia de límites de riesgos o de cualquiera otras que impongan limitaciones cuantitativas, absolutas o relativas, al volumen de determinadas operaciones activas o pasivas.

j) El incumplimiento de las condiciones y requisitos exigidos por la normativa correspondiente en las operaciones crediticias que gocen de subvención de intereses u otras ayudas públicas.

k) La dotación insuficiente de las reservas obligatorias y de las previsiones para insolvencias.

l) La falta de remisión al órgano administrativo competente de los datos o documentos que deban remitirse o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, así como la falta de veracidad en los mismos, salvo que ello suponga la comisión de una infracción muy grave. A los efectos de esta letra se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido al efecto por el órgano competente al recordar por escrito la obligación o reiterar el requerimiento.

m) La falta de comunicación por parte de los administradores a la Junta General o Asamblea de aquellos hechos o circunstancias cuya comunicación a la misma haya sido ordenada por el órgano administrativo facultado para ello.

n) El incumplimiento del deber de veracidad informativa debida a sus socios, a los depositantes, prestamistas o al público en general, cuando no concurren las circunstancias a que se refiere la letra j) del artículo anterior.

o) La realización de actos fraudulentos o la utilización de personas físicas o jurídicas interpuestas con la finalidad de conseguir un resultado contrario a las normas de ordenación y disciplina, siempre que tal conducta no esté comprendida en la letra k) del artículo anterior.

p) El incumplimiento de las normas vigentes sobre contabilización de operaciones y sobre formulación de balances, cuentas de pérdidas y ganancias y estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente.

q) Las infracciones leves, cuando durante los dos años anteriores a su comisión, hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme por el mismo tipo de infracción.

Artículo 6

Constituyen infracciones leves aquellas infracciones de preceptos de obligada observancia para las entidades de crédito comprendidos en normas de ordenación o disciplina que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos artículos anteriores.

Artículo 7

1. Las infracciones muy graves y las graves prescribirán a los cinco años, y las leves a los dos años.

2. En ambos casos el plazo de prescripción se contará desde la fecha en que la infracción hubiera sido cometida. En las infracciones derivadas de una actividad continuada, la fecha inicial del cómputo será la de finalización de la actividad o la del último acto con el que la infracción se consume.

3. La prescripción se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, volviendo a correr el plazo si el expediente permaneciera paralizado durante seis meses por causa no imputable a aquéllos contra quienes se dirija.

CAPITULO III

Sanciones

Artículo 8

Las infracciones a que se refieren los artículos anteriores darán lugar a la imposición de las sanciones previstas en este capítulo.

Artículo 9

Por la comisión de infracciones muy graves será impuesta, en todo caso, a la entidad de crédito infractora, una de las siguientes sanciones:

a) Multa por importe de hasta el 1 por 100 de sus recursos propios o hasta 5.000.000 de pesetas si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra.

b) Revocación de la autorización de la entidad.

Artículo 10

Por la comisión de infracciones graves se impondrá a la entidad de crédito una de las siguientes sanciones:

a) Amonestación pública.

b) Constitución de depósitos compensatorios no remunerados hasta el triple de los déficit de cobertura del coeficiente de caja o de las inversiones obligatorias y por un plazo máximo igual a la duración de éstos.

c) Multa por importe de hasta el medio por ciento de sus recursos propios, o hasta 2.500.000 pesetas si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra.

Artículo 11

Por la comisión de infracciones leves se impondrá a la entidad de crédito una de las siguientes sanciones:

a) Amonestación privada.

b) Multa por importe de hasta 1.000.000 de pesetas.

Artículo 12

1. Además de la sanción que corresponda imponer a la entidad de crédito, por la comisión de infracciones muy graves se impondrá una de las siguientes sanciones a quienes ejerciendo cargos de administración o dirección en la misma sean responsables de la infracción con arreglo al artículo 15:

a) Multa a cada uno de ellos por importe no superior a 10.000.000 de pesetas.

b) Suspensión en el ejercicio del cargo por plazo no superior a tres años.

c) Separación del cargo, con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en la misma entidad de crédito por un plazo máximo de cinco años.

d) Separación del cargo con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito por un plazo máximo de diez años.

2. No obstante lo dispuesto en el número anterior, en el caso de imposición de las sanciones previstas en las letras c) y d) del mismo podrá imponerse simultáneamente la sanción prevista en su letra a).

Artículo 13

1. Además de la sanción que corresponda imponer a la entidad de crédito, por la comisión de infracciones graves se impondrá una de las siguientes sanciones a quienes ejerciendo cargos de administración o dirección en la misma sean responsables de la infracción con arreglo al artículo 15:

a) Amonestación privada.

b) Amonestación pública.

c) Multa a cada uno de ellos por importe no superior a 5.000.000 de pesetas.

d) Suspensión temporal en el cargo por plazo no superior a un año.

2. No obstante lo dispuesto en el número anterior, en el caso de imposición de la sanción prevista en la letra d) del mismo podrá imponerse simultáneamente la sanción prevista en su letra c).

Artículo 14

1. Las sanciones aplicables en cada caso por la comisión de infracciones muy graves, graves o leves se determinarán en base a los siguientes criterios:

a) La naturaleza y entidad de la infracción.

b) La gravedad del peligro ocasionado o del perjuicio causado.

c) Las ganancias obtenidas, en su caso, como consecuencia de los actos u omisiones constitutivos de la infracción.

d) La importancia de la entidad de crédito correspondiente, medida en función del importe total de su balance.

e) Las consecuencias desfavorables de los hechos para el sistema financiero o la economía nacional.

f) La circunstancia de haber procedido a la subsanación de la infracción por propia iniciativa.

g) En el caso de insuficiencia de recursos propios, las dificultades objetivas que puedan haber concurrido para alcanzar o mantener el nivel legalmente exigido.

h) La conducta anterior de la entidad en relación con las normas de ordenación y disciplina que le afecten, atendiendo a las sanciones firmes que le hubieran sido impuestas, durante los últimos cinco años.

2. Para determinar la sanción aplicable entre las previstas en los artículos 12 y 13 de esta Ley, se tomarán en consideración, además, las siguientes circunstancias:

a) El grado de responsabilidad en los hechos que concurra en el interesado.

b) La conducta anterior del interesado, en la misma o en otra Entidad de crédito, en relación con las normas de ordenación y disciplina, tomando en consideración al efecto las sanciones firmes que le hubieran sido impuestas durante los últimos cinco años.

c) El carácter de la representación que el interesado ostente.

Artículo 15

1. Quien ejerza en la entidad de crédito cargos de administración

o dirección será responsable de las infracciones muy graves o graves cuando éstas sean imputables a su conducta dolosa o negligente.

2. No obstante lo señalado en el apartado anterior, serán considerados responsables de las infracciones muy graves o graves cometidas por las entidades de crédito sus administradores o miembros de sus órganos colegiados de administración, salvo en los siguientes casos:

a) Cuando quienes formen parte de órganos colegiados de administración no hubieran asistido por causa justificada a las reuniones correspondientes o hubiesen votado en contra o salvado su voto en relación con las decisiones o acuerdos que hubiesen dado lugar a las infracciones.

b) Cuando dichas infracciones sean exclusivamente imputables a comisiones ejecutivas, consejeros-delegados, directores generales u órganos asimilados, u otras personas con funciones en la entidad.

Artículo 16

1. Cuando las infracciones tipificadas en los artículos 4, apartado c) y 5, apartado h), se refieran al balance y cuenta de resultados consolidados con carácter obligatorio con arreglo al Título II de la Ley 13/1985, sobre Coeficientes de Inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros, se sancionará a la entidad financiera cabeza del grupo.

2. Si la sanción que correspondiese aplicar fuera la de revocación de la autorización prevista en el apartado b) del artículo 9, y la entidad financiera cabeza del grupo consolidado no tuviera la condición de entidad de crédito, se impondrá a aquélla la sanción de disolución forzosa con apertura del periodo de liquidación.

3. Cuando, en virtud de lo previsto en los dos números anteriores o en virtud de lo dispuesto en el número segundo de la letra a) del artículo 4 de esta Ley, proceda imponer sanciones a personas físicas o entidades que no ostenten la condición de entidades de crédito, será de aplicación lo establecido, a tal efecto, en esta Ley para las entidades que sí ostenten dicha condición, sin perjuicio de lo previsto en el número anterior.

Artículo 17

En el caso de que, por el número y clase de las personas afectadas por las sanciones de suspensión o separación, ello resulte estrictamente necesario para asegurar la continuidad en la administración y dirección de la entidad de crédito, el órgano que imponga la sanción podrá disponer el nombramiento, con carácter provisional, de los miembros que se precisen para que el órgano colegiado de administración pueda adoptar acuerdos o de uno o más administradores, señalando sus funciones. Dichas personas ejercerán sus cargos hasta que, por el órgano competente de la entidad de crédito, que deberá convocar de modo inmediato, se provean los correspondientes nombramientos y tomen posesión los designados, en su caso, hasta que transcurra el plazo de suspensión.

CAPITULO IV

Competencias en la materia

Artículo 18

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 42 de esta Ley, la competencia para la instrucción de los expedientes a que se refiere este Título y para la imposición de las sanciones correspondientes, se regirá por las siguientes reglas:

a) Será competente para la instrucción de los expedientes el Banco de España.

b) La imposición de sanciones por infracciones graves y leves corresponderá al Banco de España.

c) La imposición de sanciones por infracciones muy graves corresponderá al Ministro de Economía y Hacienda a propuesta del Banco de España, salvo la de revocación de la autorización, que se impondrá por el Consejo de Ministros.

CAPITULO V

Normas de procedimiento

Artículo 19

Para la imposición de las sanciones previstas en esta Ley se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 133 y siguientes de la Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes.

Artículo 20

En el caso de infracciones leves, la sanción podrá interponerse en expediente sumario, en el que únicamente será preceptiva la audiencia de la entidad interesada.

Artículo 21

Las sanciones a las entidades de crédito y a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en ellas que deriven de una misma infracción, se impondrán en una única resolución, resultado de un solo procedimiento.

Artículo 22

En el propio acuerdo de incoación del procedimiento, o a lo largo del mismo, podrán nombrarse instructores o secretarios adjuntos si la complejidad del expediente así lo aconseja. Los Instructores adjuntos actuarán bajo la dirección del Instructor.

Artículo 23

Contestado el pliego de cargos, el instructor podrá acordar, de oficio o a petición de los interesados formulada en su contestación al mencionado pliego, la práctica de las pruebas adicionales que estime necesarias.

Artículo 24

1. En el acuerdo de incoación del expediente o durante la tramitación del mismo, podrá disponerse la suspensión provisional de las personas que, ostentando cargos de administración o dirección en la entidad de crédito, aparezcan como presuntos responsables de infracciones muy graves, siempre que ello resulte aconsejable para la protección del sistema financiero o de los intereses económicos afectados. Dicha suspensión será objeto de inscripción en el Registro mercantil o en los demás registros en que proceda.

2. La suspensión provisional, salvo en el caso de paralización del expediente imputable al interesado, tendrá una duración máxima de seis meses, y podrá ser levantada en cualquier momento de oficio o a petición de aquél.

3. El tiempo que dure la suspensión provisional será de abono a efectos del cumplimiento de las sanciones de suspensión.

4. Resultará de aplicación a la suspensión provisional prevista en este artículo lo dispuesto en el artículo 17 de la presente Ley.

Artículo 25

1. Las sanciones impuestas, conforme a lo dispuesto en esta Ley, por el Consejo de Ministros, el Ministro de Economía y Hacienda o el Banco de España serán inmediatamente ejecutivas, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 116 de la Ley de Procedimiento Administrativo y de la suspensión que pueda acordarse por los Tribunales.

2. Las resoluciones del Banco de España que pongan fin al procedimiento serán recurribles en alzada ante el Ministro de Economía y Hacienda, con arreglo a lo previsto en los artículos 122 a 125 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

3. No obstante lo dispuesto en el número 1 anterior, las sanciones de amonestación pública o de suspensión que imponga el Banco de España conforme a los artículos 10 y 13 de esta Ley no serán ejecutivas en tanto no hayan ganado firmeza en vía administrativa.

Artículo 26

1. Cuando la sanción consista en multa, su importe deberá ser ingresado en el Tesoro.

2. Cuando la sanción consista en la constitución de depósitos compensatorios no remunerados, éstos se constituirán en el Banco de España.

3. Si la sanción a que se refiere el apartado anterior no fuere cumplida en el plazo que se señale, el Banco de España podrá imponer multas coercitivas a las personas que ostenten cargos de administración o dirección en la entidad de crédito. Dichas multas coercitivas podrán ser reiteradas cada siete días y su cuantía máxima global no podrá ser superior a diez millones de pesetas en cada ocasión.

Artículo 27

1. La imposición de las sanciones, con excepción de la de amonestación privada, se hará constar en los registros administrativos de las entidades de crédito y altos cargos que correspondan.

2. Las sanciones de suspensión, separación y separación con inhabilitación, una vez sean ejecutivas, se harán constar además, en su caso, en el Registro Mercantil o en el Registro de Cooperativas.

3. El nombramiento de miembros del órgano de administración o de administradores provisionales a que se refiere el artículo 17 de esta Ley, se hará constar también en los registros correspondientes.

4. Una vez que las sanciones impuestas a la entidad de crédito o a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en la misma sean ejecutivas deberán ser objeto de comunicación a la inmediata Junta o Asamblea General que se celebre.

5. Las sanciones por infracciones muy graves serán publicadas en el «Boletín Oficial del Estado» una vez que sean firmes. También será objeto de dicha publicación la de amonestación pública. La autoridad que imponga las restantes sanciones por infracciones graves podrá disponer asimismo su publicación en el «Boletín Oficial del Estado» una vez que las mismas adquieran firmeza.

TITULO II

Ejercicio de actividades y uso de denominaciones reservadas a las entidades de crédito

Artículo 28

1. Ninguna persona física o jurídica, nacional o extranjera, podrá, sin haber obtenido la preceptiva autorización y hallarse inscrita en los correspondientes registros, ejercer en territorio español las actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito o utilizar las denomina-

ciones genéricas propias de éstas u otras que puedan inducir a confusión con ellas.

2. Se entenderán, en particular, reservadas a las entidades de crédito:

a) La actividad definida en el apartado 4.º del artículo 1.º del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio.

b) La captación de fondos reembolsables del público, cualquiera que sea su destino, en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que no estén sujetas a las normas de ordenación y disciplina del mercado de valores.

Artículo 29

1. Las personas o entidades que infrinjan lo dispuesto en el artículo anterior, serán sancionadas con multa por importe de hasta cinco millones de pesetas. Si requeridas para que cesen inmediatamente en la utilización de las denominaciones o en la realización de las actividades, continuarán utilizándolas o realizándolas serán sancionadas con multa por importe de hasta diez millones de pesetas, que podrá ser reiterada con ocasión de posteriores requerimientos.

2. Será competente para la formulación de los requerimientos y para la imposición de las multas contempladas en el número anterior el Banco de España. Los requerimientos se formularán previa audiencia de la persona o entidad interesada y las multas se impondrán con arreglo al procedimiento previsto en la presente Ley.

3. Lo dispuesto en este artículo se entenderá sin perjuicio de las demás responsabilidades, incluso de orden penal, que puedan resultar exigibles.

Artículo 30

El Registro Mercantil y los demás registros públicos no inscribirán a aquellas entidades cuya actividad u objeto social o cuya denominación resulten contrarios a lo dispuesto en el artículo 28 de esta Ley. Cuando, no obstante, tales inscripciones se hayan practicado, serán nulas de pleno derecho, debiendo procederse a su cancelación de oficio o a petición del órgano administrativo competente. Dicha nulidad no perjudicará los derechos de terceros de buena fe, adquiridos conforme al contenido de los correspondientes registros.

TÍTULO III

Medidas de intervención y de sustitución

Artículo 31

1. Únicamente cuando una entidad de crédito se encuentre en una situación de excepcional gravedad que ponga en peligro la efectividad de sus recursos propios o su estabilidad, liquidez o solvencia, podrá acordarse la intervención de la misma o la sustitución provisional de sus órganos de administración o dirección. Estas medidas se mantendrán hasta que se supere la situación mencionada.

2. Lo dispuesto en el número 1 de este artículo será también aplicable en aquellos casos en que, existiendo indicios fundados de que concurra la situación de excepcional gravedad a que el mismo se refiere, la verdadera situación de la entidad de crédito no pueda deducirse de su contabilidad.

3. Las medidas de intervención o sustitución a que se refiere este artículo podrán adoptarse durante la tramitación de un expediente sancionador o con independencia del ejercicio de la potestad sancionadora, siempre que se produzca alguna de las situaciones previstas en los dos números anteriores.

Artículo 32

1. Las medidas de intervención o sustitución a que se refiere el artículo anterior se acordarán por el Banco de España, dando cuenta razonada de su adopción al Ministro de Economía y Hacienda.

2. Para el caso de adopción de dicho acuerdo a petición fundada de la propia entidad, podrán formular la petición no sólo los administradores de la entidad de crédito, sino también el correspondiente órgano de fiscalización interna y, en su caso, una minoría de socios que sea, al menos, igual a la que exija la legislación respectiva para instar la convocatoria de una Asamblea o Junta General Extraordinaria.

Artículo 33

Los acuerdos de intervención o sustitución se adoptarán previa audiencia de la entidad de crédito interesada duante el plazo que se le conceda al efecto, que no podrá ser inferior a cinco días. No obstante, tal audiencia no será necesaria en el caso de que haya precedido petición de la propia entidad o cuando el retraso que tal trámite origine comprometa gravemente la efectividad de la medida o los intereses económicos afectados. En este último supuesto el plazo para la resolución del pertinente recurso de alzada será de diez días.

Artículo 34

1. El acuerdo designará la persona o personas que hayan de ejercer las funciones de intervención o hayan de actuar como administradores provisionales, e indicará si tales personas deben actuar conjunta, mancomunada o solidariamente.

2. Dicho acuerdo, de carácter inmediatamente ejecutivo, será objeto de publicación en el «Boletín Oficial del Estado» y de inscripción en los registros públicos correspondientes. Tanto la publicación como la inscripción citadas determinarán la eficacia del mismo frente a terceros.

3. Cuando ello resulte necesario para la ejecución del acuerdo de intervención o de sustitución de los administradores podrá llegarse a la compulsión directa para la toma de posesión de las oficinas, libros y documentos correspondientes o para el examen de estos últimos.

Artículo 35

1. En el supuesto de intervención, los actos y acuerdos de cualquier órgano de la entidad de crédito que se adopten a partir de la fecha de publicación del acuerdo en el «Boletín Oficial del Estado» no serán válidos ni podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de los interventores designados. Se exceptúa de esta aprobación el ejercicio de acciones o recursos por la entidad de crédito en relación con la medida de intervención o con la actuación de los interventores.

2. Los interventores designados estarán facultados para revocar cuantos poderes o delegaciones hubieren sido conferidos por el órgano de administración de la entidad de crédito o por sus apoderados o delegados con anterioridad a la fecha de publicación del acuerdo. Adoptada tal medida se procederá por los interventores a exigir la devolución de los documentos en que constaren los apoderamientos, así como a promover la inscripción de su revocación en los registros públicos competentes.

Artículo 36

1. En el caso de sustitución del órgano de administración, los administradores provisionales designados tendrán el carácter de interventores respecto de los actos acuerdos de la Junta General o Asamblea de la entidad de crédito, siendo de aplicación a los mismos cuanto dispone el número 1 del artículo anterior.

2. La obligación de formular las cuentas anuales de la entidad y la de aprobación de éstas y de la gestión social quedarán en suspenso, por plazo no superior a un año, a contar desde el vencimiento del plazo legalmente establecido al efecto, si el nuevo órgano de administración estimare razonadamente que no existen datos o documentos fiables y completos para ello.

Artículo 37

Acordado por el Banco de España el cese de la medida de sustitución, los administradores provisionales procederán a convocar inmediatamente la Junta General o Asamblea de la entidad de crédito, en la que se nombrará el nuevo órgano de administración. Hasta la toma de posesión de éste, los administradores provisionales seguirán ejerciendo sus funciones.

Artículo 38

1. Cuando se produzca la disolución de una entidad de crédito, el Ministro de Economía y Hacienda podrá acordar la intervención de las operaciones de liquidación si por el número de afectados o por la situación patrimonial de la entidad tal medida resulta aconsejable.

2. Será de aplicación al acuerdo a que se refiere el apartado anterior lo dispuesto en el artículo 35, y a los actos de los liquidadores y a las facultades de los interventores lo establecido en el artículo 36, ambos de esta Ley.

3. Lo dispuesto en este artículo no será aplicable a aquellos casos en que la disolución de la entidad de crédito derive de la revocación de su autorización, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 57 bis de la Ley de Ordenación Bancaria de 31 de diciembre de 1946.

TÍTULO IV

Disposiciones complementarias

Artículo 39

1. Se modifica el título del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, sobre adaptación del derecho vigente en materia de Establecimientos de crédito al de las Comunidades Europeas, que pasará a ser el siguiente:

«Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, sobre adaptación del derecho vigente en materia de Entidades de crédito al de las Comunidades Europeas.»

2. Se modifica la rúbrica del capítulo I del citado Real Decreto Legislativo, que queda redactado del siguiente modo:

«Entidades de crédito».

3. El artículo 1.º del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, al que se refieren los dos apartados anteriores, queda redactado de la siguiente forma:

«Artículo 1.º Definición.

1. A efectos de la presente disposición, y de acuerdo con la Directiva 77/780, de 12 de diciembre, de la Comunidad Económica Europea, se entiende por "entidad de crédito" toda Empresa que tenga como actividad típica y habitual recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras

análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza.

2. Se conceptúan, en particular, Entidades de crédito:

- a) El Instituto de Crédito Oficial y las Entidades Oficiales de Crédito.
- b) Los Bancos privados.
- c) Las Cajas de Ahorro, la Confederación Española de Cajas de Ahorro y la Caja Postal de Ahorros.
- d) Las Cooperativas de Crédito.
- e) Las Sociedades de Crédito Hipotecario.
- f) Las Entidades de Financiación.
- g) Las Sociedades de Arrendamiento Financiero.
- h) Las Sociedades Mediadoras del Mercado de Dinero.»

4. Las restantes referencias contenidas en el Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, o en otras normas posteriores a los establecimientos de crédito se entenderán efectuadas a las entidades de crédito.

5. La letra f) del artículo 57 bis de la Ley de Ordenación Bancaria de 31 de diciembre de 1946, introducido en dicha Ley en virtud de lo dispuesto en el artículo 4.º del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, queda redactado del siguiente modo:

«f) Como sanción, según lo previsto en la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de crédito.»

Artículo 40

1. Incurrirán en responsabilidad administrativa los miembros de las Comisiones de Control de las Cajas de Ahorro que resulten responsables de las infracciones relacionadas en los números siguientes, siéndoles de aplicación las sanciones previstas en los mismos.

2. Constituyen infracciones muy graves de los miembros de las Comisiones de Control de las Cajas de Ahorro:

- a) La negligencia grave y persistente en el ejercicio de las funciones que legalmente tienen encomendadas.
- b) No proponer al órgano administrativo competente la suspensión de acuerdos adoptados por el órgano de administración cuando éstos infrinjan manifiestamente la Ley y afecten injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados, al crédito de la Caja de Ahorro o a sus impositores o clientes, o no requerir en tales casos al Presidente para que convoque Asamblea General con carácter extraordinario.
- c) Las infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión les hubiera sido impuesta sanción firme por el mismo tipo de infracción.

3. Constituyen infracciones graves imputables a los miembros de las comisiones de control de las Cajas de Ahorro:

- a) La negligencia grave en el ejercicio de las funciones que legalmente tiene encomendadas, siempre que no esté comprendida en el apartado a) del número anterior.
- b) La falta de remisión al órgano administrativo competente de los datos o informes que deban hacerle llegar o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión con notorio retraso.

c) No proponer al órgano administrativo competente la suspensión de acuerdos adoptados por el órgano de administración cuando la Comisión entienda que vulneran las disposiciones vigentes o afectan injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados, al crédito de la Caja de Ahorro o a sus impositores o clientes, siempre que ello no constituya infracción muy grave conforme a lo dispuesto en el número anterior, o no requerir, en tales casos, al Presidente para que convoque Asamblea General con carácter extraordinario.

4. Constituyen infracciones leves imputables a los miembros de las comisiones de control de las Cajas de Ahorro el incumplimiento por éstas de cualesquiera obligaciones que no constituyan infracción muy grave o grave, así como la falta reiterada de asistencia de los mismos a las reuniones de las citadas Comisiones.

5. Las sanciones aplicables a los miembros de las comisiones de control de Cajas de Ahorro que sean responsables de las infracciones muy graves o graves serán, respectivamente, las previstas en las letras b), c) y d) del artículo 12, y a), b) y d) del artículo 13. Además, por la comisión de infracciones muy graves o graves podrán imponerse las sanciones de multa de hasta un millón de pesetas, y de hasta 500.000 pesetas, respectivamente. Por la comisión de infracciones leves podrá imponerse la sanción de amonestación privada o la de multa por importe de hasta 50.000 pesetas. Para la determinación de la sanción concreta a imponer se tendrán en cuenta, en la medida en que puedan resultar de aplicación, los criterios previstos en el artículo 14 de esta Ley.

6. A los efectos contemplados en este artículo resultará de aplicación lo dispuesto en los artículos 2, 7, 15, 17 y 18, así como lo previsto en el Capítulo V del Título I de esta Ley.

Artículo 41

1. Las Sociedades de Garantía Recíproca y las Sociedades de Reafianzamiento, así como quienes ostenten en ellas cargos de administración o dirección, que infrinjan normas de ordenación o disciplina, incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en el Título I de esta Ley.

2. A tal efecto, se considerarán normas de ordenación y disciplina los preceptos de obligada observancia para las mismas contenidos en el Real Decreto 1885/1978, de 26 de julio, en el Real Decreto 1695/1982, de 18 de junio, y en las disposiciones generales que sustituyan o complementen dicha regulación.

Artículo 42

1. A los efectos del ejercicio por las Comunidades Autónomas de las competencias que tengan atribuidas en materia sancionadora respecto de Cajas de Ahorro o Cooperativas de Crédito, se declaran básicos, de conformidad con el artículo 149.1.11.ª, 13.ª y 18.ª de la Constitución, los preceptos contenidos en el título I, con excepción de los artículos 20, 21, 22, 23, 25.2 y 3, y 26.1, y salvo las referencias contenidas en aquéllos a órganos o entidades estatales. Lo dispuesto en este número se entiende sin perjuicio, en su caso, de la posibilidad de tipificación por las Comunidades Autónomas, como muy graves, graves o leves, de otras infracciones de sus propias normas en materia de ordenación y disciplina.

2. En todo caso, corresponderá al Banco de España o a los órganos de la Administración del Estado a que se refiere el artículo 18, el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las Cajas de Ahorro y las Cooperativas de Crédito cuando se trate de las infracciones comprendidas en las letras b), c) y f) del artículo 4.º y en las letras f), g), h), j) y o) del artículo 5.º de esta Ley o, en general, de infracciones de normas de carácter monetario o que afecten a la solvencia de las entidades, en la medida en que el adecuado funcionamiento del sistema monetario o crediticio nacional aconseje el ejercicio uniforme de dicha potestad.

3. También corresponderá al Banco de España o a los órganos de la Administración del Estado a que se refiere el artículo 18, ejercer la potestad sancionadora sobre las entidades citadas cuando, tratándose de las infracciones comprendidas en las letras a), h) e i) del artículo 4.º, y a), b), i) y k) del artículo 5.º, o de infracciones leves análogas, el otorgamiento de las autorizaciones o la recepción de las comunicaciones, datos o documentos incumba a los mismos o la resistencia, negativa u obstrucción se produzca en relación con su actividad inspectora.

4. Cuando el Banco de España tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de infracciones distintas de las citadas en los números 2 y 3 anteriores dará traslado de los mismos a la Comunidad Autónoma correspondiente. El Banco de España procederá de igual modo respecto de las infracciones comprendidas en el número 2, en el caso de que no aprecie la concurrencia de la relación con el adecuado funcionamiento del sistema monetario o crediticio nacional a que dicho número se refiere.

5. Cuando una Comunidad Autónoma tenga conocimiento de hechos que, en virtud de lo previsto en los números 2 y 3 anteriores, puedan ser constitutivos de infracciones que deban ser sancionadas por los órganos a que se refiere el artículo 18 de la presente Ley, deberá dar traslado de los mismos al Banco de España.

6. Cuando se trate de infracciones muy graves o graves y el expediente haya sido instruido y tramitado por una Comunidad Autónoma, la propuesta de resolución deberá ser informada preceptivamente por el Banco de España.

7. Al amparo del artículo 149.1.11.ª, y 13.ª de la Constitución, y a los efectos del ejercicio por las Comunidades Autónomas de las competencias que tengan atribuidas en materia de Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito, se declaran básicos:

- a) Los preceptos contenidos en el Título II de esta Ley, salvo las referencias contenidas en ellos a órganos o entidades estatales.
- b) Los preceptos contenidos en el Título III de esta Ley.

Artículo 43

1. Corresponderá al Ministro de Economía y Hacienda, previo informe del Banco de España, la autorización para la creación de todas las entidades de crédito, así como de las Sociedades de Garantía Recíproca y de Reafianzamiento.

2. Corresponderá al Banco de España el control e inspección de todas las entidades de crédito, su inscripción, quedando a su cargo los registros correspondientes, así como el control e inspección de la aplicación en general de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, sobre Regulación del Mercado Hipotecario y sus normas de desarrollo.

3. Será también competencia del Banco de España el registro, control e inspección de las Sociedades de Garantía Recíproca y de Reafianzamiento.

4. Las resoluciones que dicte el Banco de España en el ejercicio de las funciones a que se refieren los números anteriores serán recurribles en alzada ante el Ministro de Economía y Hacienda con arreglo a lo dispuesto en los artículos 122 a 125 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

5. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las competencias que tengan atribuidas las Comunidades Autónomas y de lo que resulte de los Convenios entre el Banco de España y las Comunidades Autónomas a que se refiere la disposición adicional primera, número 3, de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, sobre Organos Rectores de las Cajas de Ahorro. En todo caso, la inscripción en los correspondientes registros del Banco de España será indispensable para que las entidades a que se refiere este artículo puedan desarrollar sus actividades.

Artículo 44

El artículo 85 de la Ley General Tributaria queda redactado del siguiente modo:

«Si el sujeto infractor fuese una entidad de crédito, además de las sanciones que resulten procedentes de acuerdo con el apartado 6, del artículo 83, podrán ser impuestas a quienes ostenten en ellas cargos de administración o dirección y sean responsables de las infracciones conforme a la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, las sanciones previstas en los artículos 12 y 13 de la citada Ley.»

Artículo 45

El apartado 2 del artículo 5.º, de la Ley 4/1979, de 10 de diciembre, sobre Régimen Jurídico de Control de Cambios, queda redactado del siguiente modo:

«Las entidades autorizadas quedan sujetas al deber de colaboración con los Organismos encargados del control de cambios y de la vigilancia de los delitos monetarios. Las entidades que incumplan este deber podrán considerarse incurso en una infracción muy grave de las previstas en la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.»

Artículo 46

El Gobierno procederá a actualizar periódicamente los límites máximos de las sanciones pecuniarias previstas en el Título I y en el artículo 40 de esta Ley, así como en su disposición adicional primera, en función de la variación que experimente el índice de precios al consumo.

Artículo 47

1. Con el fin de garantizar la liquidez y solvencia de las entidades de crédito, en aras del mejor desarrollo de la política monetaria y de la función que aquellas están llamadas a desempeñar en la economía nacional, se faculta al Gobierno para:

a) Establecer y modificar, previo informe del Banco de España, el capital social mínimo o, en su caso, la dotación inicial igualmente mínima que las entidades de crédito deben tener suscrito, así como la medida en que el mismo haya de estar desembolsado, a efectos de su autorización e inscripción en los correspondientes Registros Especiales y del mantenimiento de las mismas.

b) Extender a todas las entidades de crédito enumeradas en el artículo 2.º del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, redactado conforme a lo dispuesto en esta Ley, el régimen previsto en la Ley 26/1983, de 26 de diciembre, sobre Coeficiente de Caja de los Intermediarios Financieros y en los títulos primero y segundo de la Ley 13/1985, de 25 de mayo, sobre Coeficiente de Inversión, Recursos Propios y Obligaciones de información de los intermediarios financieros.

2. Las disposiciones que apruebe el Gobierno en virtud de lo previsto en el número anterior tendrán carácter básico conforme a lo dispuesto en el artículo 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución.

Artículo 48

1. Se faculta al Ministro de Economía y Hacienda para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberá sujetarse el balance y la cuenta de resultados de las entidades de crédito, así como los balances y cuentas de resultados consolidados previstos en la Ley 13/1985, de 25 de mayo, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados a las autoridades administrativas encargadas de su control y hacerse públicos con carácter general por las propias entidades de crédito. En el uso de esta facultad, cuyo ejercicio podrá encomendar el Ministro citado al Banco de España, no existirán más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de crédito de una misma categoría y análogos para las diversas categorías de entidades de crédito.

2. Se faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con el fin de proteger los legítimos intereses de la clientela activa y pasiva de las entidades de crédito y sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y su clientela, pueda:

a) Establecer que los correspondientes contratos se formalicen por escrito y dictar las normas precisas para asegurar que los mismos reflejen de forma explícita y con la necesaria claridad los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas ante las eventualidades propias de cada clase de operación. A tal efecto, podrá determinar las cuestiones o eventualidades que los contratos referentes a operaciones financieras típicas con su clientela habrán de tratar o prever de forma expresa, exigir el establecimiento por las entidades de modelos para ellos e imponer alguna modalidad de control administrativo sobre dichos modelos.

b) Imponer la entrega al cliente de un ejemplar del contrato, debidamente suscrito por la entidad de crédito.

c) Establecer que las entidades de crédito comuniquen a las autoridades administrativas encargadas de su control y den a conocer a

su clientela cualesquiera condiciones relativas a sus operaciones activas y pasivas, con obligación de aplicar las mismas en tanto no se comuniquen o dé a conocer su modificación.

d) Dictar las normas necesarias para que la publicidad, por cualquier medio, de las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito incluya todos los elementos necesarios para apreciar sus verdaderas condiciones, regulando las modalidades de control administrativo de dicha publicidad, y pudiendo establecer, entre ellas, el régimen de previa autorización.

3. Las normas que se aprueben al amparo del número 1 anterior tendrán carácter básico conforme a lo dispuesto en el artículo 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución. Las disposiciones que, en el ejercicio de sus competencias, puedan dictar las Comunidades Autónomas sobre las materias contempladas en el número 2 anterior no podrán ofrecer un nivel de protección de la clientela inferior al que derive de las disposiciones que se aprueben por el Ministro de Economía y Hacienda al amparo de dicho número.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.-Primero. Los artículos 43, 44 y 45 de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado, quedan redactados del siguiente modo:

«Artículo 43. Infracciones administrativas.

1. Las entidades de seguros, las delegaciones establecidas en España por entidades de seguros extranjeras, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, que infrinjan normas de ordenación del seguro privado, incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en este artículo y en el siguiente. Se consideran normas de ordenación del seguro privado las comprendidas en la presente Ley y en su reglamento y, en general, las que figuren en Leyes y disposiciones administrativas de carácter general que contengan preceptos específicamente referidos a las entidades de seguros y de obligada observancia para las mismas.

2. Las infracciones de normas de ordenación de seguros privados se clasifican en muy graves, graves y leves.

3. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las comprendidas en el artículo 4.º de la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, con excepción de las recogidas en los números 2.º y 3.º de su letra a) y en sus letras b) y c), y, además, las siguientes:

a) La cesión de cartera, la transformación o la agrupación transitoria de entidades aseguradoras sin la preceptiva autorización.

b) El defecto en el cálculo o la insuficiencia de las inversiones para cobertura de las provisiones técnicas en cuantía superior al 10 por 100.

c) La utilización de documentación contractual, bases técnicas o tarifas sin cumplir lo establecido en el artículo 23 de esta Ley.

d) El incumplimiento de las medidas cautelares adoptadas por el Ministerio de Economía y Hacienda, conforme al artículo 43 de esta Ley, así como el de los planes de saneamiento o de rehabilitación previstos en el mismo.

e) El defecto en el margen de solvencia en cuantía superior al 5 por 100 del importe correspondiente y el defecto en el fondo de garantía aún cuando sea en cuantía inferior al 5 por 100.

f) El incumplimiento de los contratos de seguro o la realización de prácticas abusivas que perjudiquen el derecho de los asegurados o de los aseguradores, salvo que tales actos tengan un carácter meramente ocasional o aislado.

g) El reiterado incumplimiento de los acuerdos o resoluciones emanadas de la Dirección General de Seguros.

4. Tendrán la consideración de infracciones graves las comprendidas en el artículo 5.º de la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, con excepción de las recogidas en sus letras g), h) y j), y, además, las siguientes:

a) La infracción comprendida en la letra a) del número anterior, en cuantía superior al 5 por 100, pero inferior al 10 por 100.

b) La aplicación incorrecta, en perjuicio de asegurados o aseguradores, de las tarifas de primas o de la documentación contractual.

c) La infracción prevista en la letra e) del número anterior en cuantía inferior al 5 por 100.

5. Tendrán la consideración de infracciones leves el defecto en el cálculo o la insuficiencia de las inversiones para cobertura de las provisiones técnicas en cuantía inferior al 5 por 100 del incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones establecidas en los estatutos de las entidades, y en general, las infracciones de preceptos de obligada observancia para las entidades de seguros comprendidas en normas de ordenación del seguro privado que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos números anteriores.»

«Artículo 44. Sanciones

1. Las sanciones aplicables por las infracciones a que se refiere el artículo anterior a las entidades de seguros y a quienes ejerzan cargos de administración o de dirección en las mismas serán las previstas en los artículos 9, 10, 11, 12 y 13 de la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, con excepción de la recogida en la letra b) del artículo 10 de dicha Ley. Para la graduación de las sanciones se tendrán en cuenta los criterios previstos en el artículo 14 de la misma.

2. A efectos del ejercicio de la potestad sancionadora a que se refiere este artículo y el anterior, será de aplicación lo dispuesto en el número 4.º del artículo 1 y en los artículos 2, 7, 15, 17, 18 y 19 a 27, de la Ley sobre Disciplina e Intervención de las entidades de Crédito, entendiéndose referidas a las entidades de seguros y a la Dirección General de Seguros las referencias contenidas en los mismos, así como en los demás preceptos de la citada Ley a los que se remiten los artículos anteriores, a las entidades de crédito y al Banco de España, respectivamente. Las referencias a los depositantes y prestamistas contenidas en la letra j) del artículo 4 y en la letra n) del artículo 5 de la citada Ley se entenderán efectuadas a los tomadores y asegurados.»

«Artículo 45. Ejercicio de actividades y uso de denominaciones reservadas a las entidades de seguros

1. Las personas o entidades que utilicen las denominaciones propias de las entidades de seguros o realicen operaciones de seguro o reaseguro sin contar para ello con la preceptiva autorización serán sancionadas con multa por importe de hasta 5.000.000 de pesetas. Si, requeridas para que cesen inmediatamente en la utilización de las denominaciones o en la realización de las actividades, continuaran utilizándolas o realizándolas serán sancionadas con multa por importe de hasta 10.000.000 de pesetas, que podrá ser reiterada con ocasión de posteriores requerimientos.

2. Será competente para la formulación de los requerimientos y para la imposición de las multas contemplados en el número anterior la Dirección General de Seguros. Los requerimientos se formularán previa audiencia de la persona o entidad interesada y las multas se impondrán con arreglo al procedimiento previsto en el artículo anterior.»

Segundo.—Los peritos tasadores de seguros y los comisarios o liquidadores de averías estarán sujetos al régimen de infracciones y sanciones establecido en el capítulo V del Texto Refundido de la Ley Reguladora de la Producción de los Seguros Privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 1347/1985, de 1 de agosto. El mismo régimen se aplicará a los profesionales y a las sociedades formadas por éstos que suscriban los documentos, dictámenes y auditorías previstos en la Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado, en la Ley 8/1987, de 8 de junio, de Planes y Fondos de Pensiones, y en las disposiciones complementarias de ambas, teniendo la consideración de infracción grave la falta de veracidad en los mismos; cuando la falta de veracidad dificulte la apreciación de la solvencia de la entidad o de la suficiencia de los cálculos contables, financieros o actuariales contenidos en dichos documentos, tendrá el carácter de muy grave.

Tercero.—(Los apartados h) y j) del número 2, así como el número 3 del artículo 42 de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado, quedan redactados del siguiente modo:

«h) Suspender en sus funciones a los administradores. El acuerdo designará la persona o personas que hayan de actuar como administradores provisionales e indicará si tales personas deben actuar conjunta, mancomunada o solidariamente. Dicho acuerdo, de carácter inmediatamente ejecutivo, será objeto de inscripción en los registros públicos correspondientes. Los administradores provisionales designados tendrán el carácter de interventores respecto de los actos o acuerdos de la Junta General o Asamblea de la entidad, siendo de aplicación a los mismos, a estos efectos, cuanto dispone al respecto el apartado j).

Las obligaciones de formular las cuentas anuales de la entidad y la aprobación de éstas y de la gestión social podrá quedar en suspenso, por plazo no superior a un año a contar desde el vencimiento del plazo legalmente establecido al efecto, si el Ministerio de Economía y Hacienda previa solicitud del nuevo órgano de administración estimare razonablemente que no existen datos o documentos fiables y complementos para ello.

Acordado por el Ministerio de Economía y Hacienda el cese de la medida de sustitución, los administradores provisionales procederán a convocar inmediatamente la Junta General o Asamblea de la entidad, en la que se nombrará el nuevo órgano de administración. Hasta la toma de posesión de éste, los administradores provisionales seguirán ejerciendo sus funciones.

Cuando lo aconsejen las circunstancias, el Ministerio de Economía y Hacienda podrá conceder plazo para que la entidad interesada, reunida la Junta o Asamblea General, formule propuesta de designación de las personas que, previa aceptación del Ministerio, hayan de sustituir a los suspensos. En ese caso, la ejecutividad e inscripción registral a que se refiere el primer párrafo se entenderá a partir del momento en que se acepten los sustitutos.»

«j) Intervenir la entidad para comprobar y garantizar el correcto cumplimiento de las medidas cautelares, sancionadoras u órdenes emanadas del Ministerio de Economía y Hacienda cuando en otro caso pudieran desobedecerse aquéllas.

Los actos y acuerdos de cualquier órgano de la entidad que se adopten a partir de la fecha de la notificación de la resolución que se dicte acordando la intervención administrativa y que afecten o guarden relación con las medidas u órdenes concretas citadas anteriormente o con la finalidad de la intervención en general no serán válidas ni podrán llevarse a efecto sin la aprobación expresa de los interventores designados. Se exceptúa de esta aprobación el ejercicio de acciones o recursos por la entidad intervenida.

Los interventores designados estarán facultados para revocar cuantos poderes o delegaciones hubieren sido conferidos por el órgano de

administración de la entidad o por sus apoderados o delegados con anterioridad a la fecha de publicación del acuerdo. Adoptada tal medida, se procederá por los interventores a exigir la devolución de los documentos en que constaren los apoderamientos, así como a promover la inscripción de su revocación en los registros públicos competentes.»

«3. Para adoptar las medidas cautelares previstas en este artículo, se instruirá el correspondiente procedimiento administrativo con audiencia previa de la entidad interesada.

No obstante, tal audiencia no será necesaria en el caso de que el retraso que tal trámite originara comprometa gravemente la efectividad de la medida o los intereses económicos afectados. En este último supuesto, el plazo para la resolución de los recursos que procedieren en vía administrativa será de quince días.

Las medidas cautelares cesarán por acuerdo del Ministerio de Economía y Hacienda cuando hayan desaparecido las causas que las motivaron.»

Cuarto.—Se añade un nuevo número al artículo 42 de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado con la siguiente redacción:

«5. En todos los casos en los que, al amparo de lo dispuesto en esta Ley, se proceda por el Ministerio de Economía y Hacienda a la designación de administradores, liquidadores o interventores podrá llegarse a la compulsión directa para la toma de posesión de las oficinas, libros y documentos correspondientes o para el examen de estos últimos.»

Quinto.—El régimen de precripción de las infracciones establecido en el artículo 7 de la Ley sobre Disciplinas e Intervención de las Entidades de Crédito, será de aplicación a las contenidas en el Capítulo V del Texto Refundido de la Ley Reguladora de la Producción de Seguros Privados y en el artículo 48.4 de la Ley de Ordenación del Seguro Privado.

Sexto.—A partir de la entrada en vigor de la presente Ley, la referencia a los artículos 43.6 j) y 45.1, 2 y 3 contenida en la disposición final primera de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado, se entenderá hecha a los artículos 43, 44 y 45.

Séptimo.—Se añade un número 6 al artículo 10 de la Ley 33/1984, de 2 de agosto, sobre Ordenación del Seguro Privado, con la siguiente redacción:

«6. El capital social de las sociedades anónimas de seguros y reaseguros, deberá estar integrado, en todo caso, por acciones nominativas.»

Octavo.—Lo dispuesto en la disposición adicional segunda, apartado 4 de esta Ley, será aplicable a las entidades de seguros y reaseguros españolas, entendiéndose las referencias que hace a las entidades de crédito y al Banco de España lo son a las entidades de seguros y reaseguros y a la Dirección General de Seguros, respectivamente.

Segunda.—1. El capital de las entidades de crédito que revistan la forma de sociedad anónima estará representado, en todo caso, por acciones nominativas.

2. En la forma que se determine por el Gobierno, las entidades de crédito deberán informar al Banco de España sobre la composición de su accionariado o de las alteraciones que en la misma se produzcan. Tal información comprenderá, necesariamente, la relativa a la participación de otras entidades de crédito, nacionales o extranjeras, en su capital.

3. Las entidades de crédito deberán hacer pública, en la forma y medida que se determine por el Gobierno, la participación de otras entidades de crédito, nacionales o extranjeras, en su capital, y su participación en el capital de otras entidades de crédito.

4. Toda participación en el capital de una entidad de crédito española que, directa o indirectamente, suponga la titularidad o el control del 5 por 100 o más del capital social de la misma, habrá de ser comunicada a la propia entidad y al Banco de España dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que se iguale o supere dicho límite por quien resulte titular real de la participación, a cuyo efecto deberá computar las acciones que controle a través de cualesquiera otras personas físicas o jurídicas. Dicho deber de comunicación afectará, asimismo, a cualquier variación que se produzca en aquellas participaciones siempre que en virtud de la misma se alcance un porcentaje en el capital de la entidad que sea múltiplo de 5. Con independencia de las sanciones previstas en la presente Ley, en tanto no se efectúe la comunicación el adquirente no podrá ejercer los derechos políticos derivados de su participación. Los acuerdos adoptados con su participación podrán ser impugnados de acuerdo con lo establecido para la impugnación de acuerdos sociales en la normativa reguladora de la Ley de Sociedades Anónimas, estando el Banco de España legitimado para promover dicha impugnación. El Gobierno podrá elevar el porcentaje de participación a que se refiere este número para todas o alguna de las categorías de entidades de crédito.

5. Lo dispuesto en esta disposición adicional se entiende sin perjuicio de lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Ordenación Bancaria de 31 de diciembre de 1946.

Tercera.—1. El artículo 48 de la Ley de Ordenación Bancaria, de 31 de diciembre de 1946, queda redactado del siguiente modo:

«1. Toda persona física o jurídica que pretenda adquirir directa o indirectamente, una participación en un banco español que, por sí misma o unida a la que pudiera ostentar con anterioridad, suponga la titularidad o el control del 15 por 100 o más del capital social de aquél, precisará la previa autorización del Banco de España. que habrá de

justificar su decisión en idénticos términos y plazos a los establecidos para la autorización de nuevos bancos.

2. Cuando se produzca el supuesto previsto en el número anterior sin la necesaria autorización, el adquirente no podrá ejercer los derechos políticos derivados de su participación, y la entidad afectada podrá ser intervenida de acuerdo con lo establecido en los artículos 31 a 38 de la Ley sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

3. Si, no obstante lo dispuesto en el número anterior, los sujetos afectados hiciesen uso de sus derechos políticos, los acuerdos adoptados por su participación podrán ser impugnados de acuerdo con lo establecido para la impugnación de acuerdos sociales en la normativa reguladora de las sociedades anónimas, estando el Banco de España legitimado para promover dicha impugnación.»

2. El artículo 45, apartado c), de la Ley de Ordenación Bancaria de 31 de diciembre de 1946, queda redactado como sigue:

«Para los acuerdos entre firmas bancarias sobre absorciones y fusiones.»

Cuarta.—No será de aplicación a las entidades de crédito enumeradas en el apartado 2.º del artículo 1.º del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, la limitación que, en materia de emisión de obligaciones, establecen el párrafo primero del artículo 111 de la Ley de Sociedades Anónimas y el número 2 del artículo 1.º de la Ley 211/1964, de 24 de diciembre, sobre emisión de obligaciones por sociedades no anónimas y otras personas jurídicas.

Quinta.—El párrafo primero del artículo 12 de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, sobre Regulación del Mercado Hipotecario, queda redactado del siguiente modo:

«Las cédulas hipotecarias podrán ser emitidas por las Entidades a que se refieren los apartados a), b), c), d), f) y g) del artículo segundo.»

Sexta.—1. Las Entidades de Financiación, las Sociedades de Arrendamiento Financiero y las Sociedades de Crédito Hipotecario no podrán recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas, a la vista, por plazo indeterminado o por plazo inferior al que se determine por el Ministerio de Economía y Hacienda. Dicho plazo no será, en ningún caso, inferior a un año.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior será aplicable a las Sociedades Mediadoras del Mercado de Dinero, salvo en materia de operaciones de cesión temporal de activos financieros.

Séptima.—1. Tendrán la consideración de operaciones de arrendamiento financiero aquellos contratos que tengan por objeto exclusivo la cesión del uso de bienes muebles o inmuebles, adquiridos para dicha finalidad según las especificaciones del futuro usuario, a cambio de una contraprestación consistente en el abono periódico de las cuotas a que se refiere el número 2 de esta disposición. Los bienes objeto de cesión habrán de quedar afectados por el usuario únicamente a sus explotaciones agrícolas, pesqueras, industriales, comerciales, artesanales, de servicios o profesionales. El contrato de arrendamiento financiero incluirá necesariamente una opción de compra, a su término, en favor del usuario.

Cuando por cualquier causa el usuario no llegue a adquirir el bien objeto del contrato, el arrendador podrá cederlo a un nuevo usuario, sin que el principio establecido en el párrafo anterior se considere vulnerado por la circunstancia de no haber sido adquirido el bien de acuerdo con las especificaciones de dicho nuevo usuario.

2. Los contratos a que se refiere la presente disposición tendrán una duración mínima de dos años cuando tengan por objeto bienes muebles y de diez años cuando tengan por objeto bienes inmuebles o establecimientos industriales. No obstante, el Gobierno, para evitar prácticas abusivas, podrá establecer otros plazos mínimos de duración de los mismos en función de las características de los distintos bienes que pueden constituir su objeto.

3. Las cuotas de arrendamiento financiero deberán aparecer expresadas en los respectivos contratos diferenciando la parte que corresponda a la recuperación del coste del bien por la entidad arrendadora, excluido el valor de la opción de compra, y la carga financiera exigida por la misma, todo ello sin perjuicio de la aplicación del gravamen indirecto que corresponda.

4. El importe anual de la parte de las cuotas de arrendamiento financiero correspondiente a la recuperación del coste del bien deberá permanecer igual o tener carácter creciente a lo largo del período contractual.

5. Tendrá en todo caso la consideración de gasto o partida fiscalmente deducible en la imposición personal del usuario de los bienes objeto de un contrato de arrendamiento financiero la carga financiera satisfecha a la entidad arrendadora.

6. La misma consideración tendrá la parte de las cuotas de arrendamiento financiero correspondiente a la recuperación del coste del bien, salvo en el caso de que el contrato tenga por objeto terrenos, solares u otros activos no amortizables. En el caso de que tal condición concorra sólo en una parte del bien objeto de la operación, podrá deducirse únicamente la proporción que corresponda a los elementos susceptibles de amortización, que deberá ser expresada diferenciadamente en el respectivo contrato.

7. Las entidades arrendadoras deberán amortizar el coste de todos y cada uno de los bienes adquiridos para su arrendamiento financiero, deducido el valor consignado en cada contrato para el ejercicio de la

opción de compra, en el plazo de vigencia estipulado para el respectivo contrato.

8. Las Sociedades de Arrendamiento Financiero tendrá como objeto social exclusivo la realización de operaciones de arrendamiento financiero previstas en la presente disposición. Con carácter previo a la iniciación de las operaciones, dichas Sociedades deberán obtener del Ministro de Economía y Hacienda la correspondiente autorización y quedar inscritas en el Registro Especial de esta clase de sociedades que se crea en el Banco de España.

9. Se faculta al Gobierno para regular, en lo no previsto en esta disposición, el régimen al que deban ajustarse las Sociedades de Arrendamiento Financiero.

10. A partir de 1 de enero de 1990, las operaciones de arrendamiento financiero previstas en este artículo también podrán ser desarrolladas por las entidades oficiales de crédito, los Bancos, las Cajas de Ahorro, incluida la Confederación Española de Cajas de Ahorro, la Caja Postal de Ahorros y las Cooperativas de Crédito, cumpliendo en todo caso las condiciones previstas en esta norma legal y en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

Octava.—El Banco de España, para el adecuado ejercicio de las competencias que le atribuyen ésta u otras leyes, podrá dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo o ejecución de la regulación contenida en las disposiciones generales aprobadas por el Gobierno o por el Ministerio de Economía y Hacienda, siempre que, además, dichas normas le habiliten de modo expreso para ello.

El Banco de España enviará anualmente a las Cortes una Memoria de las actuaciones que hayan dado lugar a sanciones muy graves y a intervenciones o sustituciones a que se refiere el título III de esta Ley.

Novena.—Se modifica el artículo tercero, número uno de la Ley 14/1985, de 29 de mayo, sobre Régimen Fiscal de determinados activos financieros, incorporándole, como segundo párrafo, el texto siguiente:

«No obstante, los títulos representativos de la captación de capitales ajenos seguirán el régimen recogido en esta Ley para los activos financieros con rendimiento explícito, cuando el efectivo anual que produzcan en esta naturaleza sea igual o superior al que resultaría de aplicar el tipo de interés que, a este efecto, se fije en la Ley de Presupuestos Generales del Estado o, en su defecto, el tipo de interés legal del dinero vigente en el momento de la emisión, aunque en las condiciones de emisión o amortización se hubiese fijado, total o parcialmente, de forma implícita, otro rendimiento adicional.»

Décima.—1. En relación con las personas físicas o jurídicas que, sin estar inscritas en algunos de los registros administrativos, legalmente previstos para entidades de carácter financiero, ofrezcan al público la realización de operaciones financieras de activo o de pasivo o la prestación de servicios financieros, cualquiera que sea su naturaleza, se faculta al Ministerio de Economía y Hacienda, para:

a) Solicitar de los mismos el suministro de cualquier información, contable o de otra naturaleza, relativa a sus actividades financieras, con el grado de detalle y con la periodicidad que se estimen convenientes.

b) Realizar, por sí o a través del Banco de España, las inspecciones que se consideren necesarias a efectos de confirmar la veracidad de la información a la que se refiere el apartado a) anterior o de aclarar cualquier otro aspecto de las actividades financieras de dichas personas o entidades.

2. La falta de suministro de la información que se solicite con arreglo a la letra a) del número anterior en el plazo que esté establecido o que se conceda al efecto, la falta de veracidad en la información suministrada y la negativa o resistencia a las actividades inspectoras a que se refiere la letra b) de dicho número, se considerarán infracciones muy graves y podrán dar lugar a la imposición por el Ministro de Economía y Hacienda a la persona o entidad correspondiente, de una multa cuyo importe no excederá de 5.000.000 de pesetas y será graduado de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 14 de esta Ley. Tal sanción podrá ser impuesta cada una de las veces en que no se suministre en plazo la citada información o se produzca la negativa o resistencia a las mencionadas actividades inspectoras.

Undécima.—Se modifican los artículos 21 y 36 del Real Decreto 1885/1978, de 26 de julio, sobre Sociedades de Garantía Recíproca, dictado en virtud de la autorización contenida en el artículo 41 del Real Decreto-ley 15/1977, de 25 de febrero, que quedan redactados del siguiente modo:

«Artículo 21.

Derecho de voto: Cada cuota atribuye el derecho a un voto, pero ningún socio podrá tener un número de votos superior al 5 por 100 del total. Los Estatutos podrán fijar un límite menor, pudiendo incluso atribuir a cada socio un solo voto.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, los Estatutos podrán establecer que los socios protectores que sean Corporaciones, Entidades Públicas, Entidades que representen o asocien intereses económicos de carácter general o del ámbito sectorial a que se refieran los Estatutos o Instituciones de crédito y ahorro sin finalidad de lucro, puedan tener, cada uno de ellos, hasta un número de votos equivalente al 50 por 100 del total, pero en ningún caso los votos correspondientes al conjunto de socios protectores podrán exceder de esa misma proporción. En caso necesario se reducirá proporcionalmente el número de votos que

corresponda a cada uno de ellos, sin que se les pueda privar de un voto como mínimo.»

«Artículo 36.

Miembros del Consejo de Administración: Para ser nombrado miembro del Consejo de Administración no se requiere la cualidad de socio. Esto no obstante, el Presidente y los Vicepresidentes del Consejo deberán ostentar la condición de socios.»

Duodécima.—El apartado a) del artículo 7.º de la Ley 13/1985, de 25 de mayo, sobre coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros, queda redactado del siguiente modo:

«a) El capital. Este comprenderá el capital social de las entidades con forma de sociedades anónimas, excluidos el capital no desembolsado y las acciones propias que posea la entidad; los fondos fundacionales y las cuotas participativas de las Cajas de Ahorro, y las aportaciones incorporadas al capital de las cooperativas de crédito. Tendrán la consideración de cuotas participativas de las Cajas de Ahorro los valores nominativos, carentes de todo derecho político, representativos de aportaciones dinerarias de duración indefinida que puedan ser aplicadas por la emisora a la compensación de pérdidas, tanto en la liquidación de la entidad como en el caso de saneamiento general de la misma. Dichas cuotas se aplicarán a esos fines en la misma proporción en que lo haga la suma de los fondos fundacionales y las reservas, y su retribución quedará supeditada a la existencia de excedentes de libre disposición y a las limitaciones adicionales que establezca el Gobierno. Este podrá asimismo prohibir o limitar la tenencia de cuotas participativas de las Cajas de Ahorro por parte de categorías específicas de inversores.»

Decimotercera.—Las anteriores disposiciones adicionales segunda a duodécima tendrán el carácter de bases de la ordenación del crédito en la medida en que su contenido no derive de otros títulos determinantes de la competencia del Estado.

Decimocuarta.—1. No tendrán la consideración de hecho imponible a efectos de la Tasa de Licencia de Apertura de Establecimientos, los cambios de titularidad jurídica de los establecimientos que tengan lugar como consecuencia de operaciones de fusión de entidades de crédito acordadas antes del 1 de enero de 1992.

A estos efectos no será de aplicación lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 187 del texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

2. En las fusiones de entidades de crédito no tendrán derecho de separación los accionistas disidentes y los no asistentes a la Junta en que se acuerde la misma.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.—1. Las Sociedades que, a la entrada en vigor de esta Ley, se hallen inscritas en el Registro Especial de Empresas de Arrendamiento Financiero de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, no precisarán ser autorizadas y serán inscritas de oficio conforme a lo dispuesto en el número 8 de su disposición adicional séptima, ostentando a todos los efectos, a partir de dicha fecha, la condición de Sociedad de Arrendamiento Financiero.

2. En el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de esta Ley, las Sociedades a que se refiere el número anterior cuyo capital esté integrado por acciones al portador, deberán modificar sus estatutos transformando las mismas en acciones nominativas y efectuando el canje correspondiente.

3. Las operaciones a que se refiere el apartado anterior se efectuarán sin devengo de tributo alguno directa o indirectamente vinculado a las mismas. En particular, el canje de acciones no tendrá la consideración de alteración patrimonial a los efectos de lo dispuesto en los artículos 20 de la Ley 44/1978, de 8 de septiembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y 15 de la Ley 61/1978, de 27 de diciembre, del Impuesto sobre Sociedades.

4. Lo previsto en los dos números anteriores será también de aplicación a las Sociedades anónimas de seguros y reaseguros, siendo en este caso de dos años el plazo establecido en el número 2 del presente artículo.

Segunda.—Entretanto, el Ministro de Economía y Hacienda no dicte las disposiciones correspondientes en ejercicio de las facultades que se le confieren en el artículo 48 de esta Ley, serán de aplicación las normas ya dictadas que regulen los aspectos relacionados en la misma.

Tercera.—Las Circulares que el Banco de España hubiese dictado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley, al amparo de las normas en cada momento vigentes, continuarán subsistentes en tanto no sean modificadas o sustituidas por otras aprobadas con arreglo a lo previsto en la disposición adicional octava de esta Ley.

En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, el Banco de España aprobará y publicará un texto refundido, conteniendo las circulares vigentes.

Cuarta.—Los expedientes sancionadores cuya incoación se hubiese ordenado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley, continuarán tramitándose por los mismos órganos a los que, hasta ese momento, estuviese atribuida su competencia.

DISPOSICION DEROGATORIA

A la entrada en vigor de la presente Ley quedarán derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la misma y, en particular, las siguientes:

— Del Real Decreto-ley 2532/1929, de 21 de noviembre, por el que se regula el Régimen del ahorro popular y se aprueba el estatuto especial para las Cajas Generales de Ahorro Popular: los artículos 116 a 139, 143 a 146, 156, 159 y 160.

— La Ley de 27 de agosto de 1938, sobre facultades gubernativas en materia bancaria.

— Orden de 30 de octubre de 1940, sobre normas para la Inspección e Intervención de las Cajas Generales de Ahorro y depósito.

— De la Ley de Ordenación Bancaria, de 31 de diciembre de 1946: los artículos 38, párrafo primero, 56, 57 y 58.

— Del Decreto-ley 53/1962, de 29 de noviembre, sobre Bancos Industriales y de Negocios, el párrafo segundo de su artículo 3.º

— Del Real Decreto-ley 15/1977, de 25 de febrero, sobre Medidas fiscales, financieras y de inversión, el título segundo.

— Del Real Decreto 896/1977, de 28 de marzo, sobre Régimen de las entidades de financiación: el apartado 2 del artículo 3 y los artículos 6 y 13.

— De la Orden del Ministerio de Hacienda de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las entidades de financiación, modificada por la Orden de 19 de junio de 1979: el artículo 13.

— Del Real Decreto-ley 5/1978, de 6 de marzo, por el que se modifican las facultades del Banco de España previstas en la Ley de ordenación Bancaria de 31 de diciembre de 1946 y el Decreto-ley 18/1962, de 7 de junio: el artículo 1.

— Del Real Decreto 2860/1978, de 3 de noviembre, por el que se regulan las Cooperativas de Crédito: el artículo 8.

— De la Ley 27/1980, de 19 de mayo, de modificación de la Ley de 17 de julio de 1951, sobre Régimen Jurídico de las Sociedades Anónimas y de la Ley de 24 de diciembre de 1964, sobre emisión de obligaciones: el número 2 de la disposición adicional.

— De la Ley 2/1981, de 25 de marzo, sobre Regulación del Mercado Hipotecario: el artículo 21 (con excepción del párrafo primero).

— Del Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, sobre Regulación del Mercado Hipotecario: los artículos 76 a 79.

— Del Real Decreto-ley 18/1982, de 24 de septiembre, sobre Fondos de garantía de depósitos en Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito: el artículo 5.

— De la Ley 13/1985, de 25 de mayo, sobre Coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros: el artículo duodécimo.

29754 *ORDEN de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de crédito.*

BOE 19-12-89

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquéllas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementarlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

Aunque la Orden presta especial atención a las operaciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

CAPITULO I

Tipo de interés, comisiones y obligaciones de información

Primero.—Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

Segundo.—Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión.

Las percepciones por operaciones crediticias con subvención de tipos de interés o por créditos de política económica en los que el tipo de interés se fije por las autoridades económicas se regularán por sus normas específicas.

Tercero.—1. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores.

3. Los tipos de interés a que se refieren los puntos 1 y 2 anteriores se expresarán, cualquiera que sean su tipo nominal y forma de liquidación, en términos de coste efectivo equivalente de una operación con intereses anuales postpagables.

Esa misma forma de expresión de los tipos de interés deberá utilizarse asimismo en la publicidad que realicen las Entidades de crédito, siempre que dicha publicidad haga referencia, implícita o explícita, al coste o rentabilidad para el cliente.

Cuarto.—Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España.

Las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

Quinto.—Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que éstas fijen libremente.

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

Sexto.—Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a efectuarla en cualquier oficina de la Entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.

Séptimo.—1. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

2. Dicha entrega será obligatoria, medie o no petición del cliente, en los siguientes casos:

- a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.
- b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:
 - Operaciones de préstamo y crédito.
 - Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.
 - Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.
- c) Operaciones de arrendamiento financiero.
- d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.
- e) Las demás que establezca el Banco de España.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los mismos criterios se aplicarán a la entrega de un ejemplar de las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

4. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

- a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.
 - b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.
 - c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.
 - d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrá tomar como referencia los de la propia Entidad u otras de su grupo, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.
- La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.
- e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.
 - f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

Adicionalmente, en los casos en que sea obligatoria la entrega del documento contractual, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable. La fórmula utilizada para obtener la citada equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se hubiera publicado la circular del Banco de España en que se contenga.

Octavo.-1. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

2. En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de la tabla de todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como de los demás datos previstos en el punto anterior. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

CAPITULO II

Servicio de Reclamaciones

Noveno.-El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios.

Dicho Servicio se regirá por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure.

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de éste.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a ésta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resoluciones favorables a las Entidades, cuando presenten interés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

CAPITULO III

Publicidad

Décimo.-De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

La restante publicidad que realicen las Entidades de crédito no estará sujeta a dicho control administrativo.

Undécimo.-1. Corresponderá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

La autorización se otorgará previa comprobación de que la publicidad se ajusta a las normas aplicables sobre cálculo del coste o rendimiento para el público y recoge con claridad, precisión y respeto de la competencia las características de la oferta financiera. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

2. Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

Duodécimo.-1. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

2. La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre la que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que aquél pueda exigir a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

Decimotercero.-1. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

2. Cualquier clase de publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de crédito pero que oferte, directa o indirectamente, los servicios u operaciones de una Entidad de financiación o de cualquier otra Entidad de crédito, deberá indicar con claridad la Entidad de crédito cuyos servicios se ofrezcan, debiendo tramitarse por ésta, cuando proceda de acuerdo con el número décimo, la autorización prevista en esta Orden.

Decimocuarto.-Lo establecido en esta Orden se entenderá sin perjuicio de las normas que puedan dictarse para la publicidad de actividades contempladas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y de las competencias que en tal materia atribuye dicha Ley a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden y, en particular, para:

- a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.
- b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 1 del número tercero.
- c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.
- d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.
- e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria al entrega al cliente de un ejemplar del contrato.
- f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.
- g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden, así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.
- h) Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.
- i) Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra d) del número séptimo.
- j) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b).
- k) Desarrollar lo dispuesto en esta orden en materia de publicidad.

Segunda.-La presente Orden entrará en vigor el día 1 de enero de 1990.

No obstante lo anterior, la obligación establecida por los números cuarto, quinto y sexto de la presente Orden, relativa a la publicación de las reglas sobre fechas de valoración y tarifas de comisiones y gastos, no será exigible a las Entidades de crédito distintas de las de depósito hasta el 15 de marzo de 1990; del mismo modo, hasta el 1 de julio de 1990 no estarán obligadas estas mismas Entidades a dar cumplimiento a lo dispuesto en los números séptimo y octavo, sin perjuicio de las obligaciones vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Orden.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.-Los tipos de interés de operaciones de crédito concedidas en virtud de planes de ahorro vinculado iniciados antes de la derogación de la normativa sobre tales esquemas por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, se ajustarán a los que estuviesen vigentes al concertarse el correspondiente plan de ahorro vinculado.

Segunda.-Antes de 1 de enero de 1993, las Entidades de crédito tendrán a disposición de quienes, a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, sean titulares de operaciones de duración indeterminada de las previstas en el punto 2 del número séptimo de esta Orden, los correspondientes documentos contractuales, ajustados en su contenido a lo previsto en dicho número. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

Tercera.-Las reclamaciones que pudieran formular ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España los clientes de Entidades de crédito distintas de las de depósito se tramitarán únicamente cuando se deriven de hechos acaecidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

DISPOSICION DEROGATORIA

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual e inferior rango se opongan a lo en ella establecido y, en particular, las siguientes:

- Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.
- De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo 11.
- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, ambos inclusive.
- De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.
- Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.
- Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.
- Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de las Ordenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.

Madrid, 12 de diciembre de 1989.

23233 CIRCULAR número 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

BOE 20-9-90

BANCO DE ESPAÑA

Circular número 8/1990, de 7 de septiembre

ENTIDADES DE CRÉDITO

Transparencia de las operaciones y protección de la clientela

La Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de Crédito (en lo sucesivo, la Orden), de conformidad con lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de Crédito, hace extensiva al conjunto de estas Entidades las normas que había establecido para las Entidades de Depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, a la vez que introduce algunas modificaciones en la regulación aplicable en la materia, y liberaliza la mayor parte de la publicidad que realicen las Entidades de Crédito. Del mismo modo, extiende el ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes de todas las Entidades de Crédito sobre las actuaciones de las mismas que puedan quebrantar las referidas normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

Por ello, se hace necesario modificar las Circulares 15/1988, de 5 de diciembre, y 24/1987, de 21 de julio, que regulaban las cuestiones citadas en el párrafo anterior en relación con las Entidades de Depósito, extendiendo su aplicación a todas las Entidades de Crédito, e introduciendo las modificaciones o precisiones aconsejadas por la experiencia adquirida y por la necesaria progresión en la protección del interés de los usuarios de servicios bancarios. La comunidad de objetivos de ambas Circulares aconseja su presentación en un solo texto.

En particular, conforme a lo previsto en la Orden, en esta Circular se introduce, como principal novedad del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, su previa formulación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad de Crédito, cuya general implantación se estima de gran interés.

El establecimiento de este nuevo trámite encuentra su justificación, de un lado, en la propia experiencia del Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las Entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de los clientes, por los defensores del cliente que ya vienen operando en algunas Entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene conferidas, el Banco de España ha dispuesto:

CAPITULO PRIMERO

Tipos de interés, comisiones, publicidad y normas de actuación con la clientela

NORMA PRIMERA

Publicación de tipos de interés

1. Las Entidades de Depósito (Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito) y las Entidades oficiales de Crédito publicarán en la forma establecida en la norma quinta las informaciones siguientes:

- a) Tipo de interés preferencial.
- b) Tipos aplicables en los descubiertos en cuenta corriente.
- c) Tipos aplicables en los excedidos en cuenta de crédito, o diferencial penalizador sobre el tipo de interés pactado para el crédito correspondiente.

Los tipos publicados a que se refieren los apartados b) y c) serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no

tuviesen fijados contractualmente otros inferiores. Cuando la Entidad prevea el cargo de comisiones, la publicación incluirá una referencia a las mismas.

2. A los efectos del apartado anterior se entenderá por tipo preferencial el tipo de interés que las Entidades apliquen, en cada momento, a sus clientes con mayor solvencia incluidos en el sector privado en la contratación de operaciones de crédito en pesetas, cualquiera que sea su modalidad, a corto plazo y de importante cuantía. A estos efectos, la definición de sector privado será la contenida en la Circular 22/1987, de 29 de junio, del Banco de España a las Entidades de Depósito.

Se considerarán de importante cuantía aquellos créditos cuyo principal supere los 100 millones de pesetas, o el 5 por 100 de los recursos propios de la Entidad. Se entenderán operaciones a corto plazo aquellas cuya duración original no sea superior a un año.

El tipo de interés preferencial de las Cooperativas de Crédito se referirá, exclusivamente, a las operaciones crediticias con terceros no socios, indicando en la publicación «no practicado» cuando no se opere con terceros.

3. Las Entidades mencionadas en el apartado 1 precedente publicarán asimismo, en la forma establecida por la norma quinta, los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tendrá carácter orientativo para los clientes, y no limitará la libertad de contratación de las partes reconocida en el número primero de la Orden.

4. Las Entidades mencionadas en el apartado 1 precedente comunicarán al Banco de España las informaciones allí requeridas, o las que eventualmente publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como sus modificaciones, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita, o por telefax.

Esa información se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta Circular. El tipo preferencial se expresará únicamente en tasa anual a término vencido equivalente.

NORMA SEGUNDA

Información sobre tipos de interés aplicados

Los Bancos, Cajas de Ahorro, Entidades oficiales de Crédito y Sociedades de Crédito Hipotecario remitirán al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes, información de los tipos medios de las operaciones de crédito y de depósito en pesetas realizadas en España, que hayan sido iniciadas o renovadas el mes anterior. Esa información se presentará en los formatos recogidos como anexos II y III de esta circular. Las Sociedades de Crédito Hipotecario cumplimentarán únicamente el anexo II.

Los tipos medios se calcularán a partir de los tipos de todas las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales, en el caso de los préstamos y cuentas de crédito, y por sus importes nominales en los demás casos, y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en la norma octava.

NORMA TERCERA

Tarifas de comisiones

1. Todas las Entidades de Crédito establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela por las operaciones o servicios realizados o iniciados en España, sin otras limitaciones que las contenidas en la Orden y en la presente Circular.

Las tarifas comprenderán todas las operaciones o servicios que la Entidad realiza habitualmente.

Podrán excluirse de las tarifas las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y las que puedan corresponder a garantías crediticias, a aseguramiento de emisiones privadas y a servicios de factoraje sin recurso. No obstante, podrán incluirse en las tarifas, con carácter indicativo, comisiones para estos servicios, sin perjuicio de que se les aplique en cada caso el tipo pactado.

En las tarifas de comisiones y gastos repercutibles se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. No se tarificarán servicios u operaciones no practicados.

2. Las Entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos. Se exceptúan de esta regla las comisiones señaladas expresamente como indicativas, según lo dispuesto en el penúltimo párrafo del apartado precedente.

3. Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

Consecuentemente, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta.

Del mismo modo, tampoco podrán aplicarse comisiones de cambio en los adeudos o abonos en cuentas de pesetas convertibles cuando no exista cambio a moneda distinta de la peseta, ni realizar en las operaciones en moneda extranjera (divisas o billetes) conversiones artificiales o innecesarias a través de la peseta u otra moneda, aunque sí podrá repercutirse el coste del servicio administrativo de tramitación y comunicación al Banco de España anejo a tales operaciones, o de otros servicios que sean necesarios para su realización.

4. Las tarifas se recogerán en un folleto que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes. Tales folletos se remitirán por duplicado, con todas sus hojas numeradas y selladas, al Banco de España antes de su aplicación para que compruebe esos extremos, entendiéndose conformes cuando transcurra el plazo de quince días, contados a partir de su recepción, sin haber efectuado el Banco ninguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto.

Cuando una operación o contrato específico pueda dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos incluidos en más de un epígrafe del folleto, se establecerá en cada uno de ellos la referencia cruzada con los restantes.

5. Las Entidades podrán confeccionar folletos parciales que recojan de forma íntegra y textual todos los conceptos del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela. Esos folletos mencionarán expresamente su condición de parciales.

Los folletos parciales deberán remitirse al Banco de España para su comprobación conforme a lo dispuesto en el apartado precedente.

6. Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones del folleto, la Entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, siendo de aplicación el procedimiento de comprobación dispuesto en el apartado 4.

7. El folleto, y en su caso los folletos parciales en lo que les afecten, incluirán asimismo las reglas de valoración y liquidación que aplique la Entidad.

8. A efectos de la aplicación de comisiones al cobro de documentos en cartera, se entenderá por domiciliación bancaria la indicación de que su pago se ha de hacer con cargo a una cuenta abierta en una Entidad de Depósito. Para ello se estará a lo dispuesto en la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, sobre domiciliación de letras de cambio, que, a los efectos de esta Circular, será aplicable a cualquier documento de cobro.

NORMA CUARTA

Condiciones de valoración

1. Las condiciones de valoración que establezcan las Entidades de Crédito se ajustarán a las limitaciones contenidas en el anexo IV de la presente Circular. En el caso de las Entidades que no estén autorizadas a mantener depósitos a la vista, aquellas limitaciones regirán en lo que pueda serles de aplicación.

2. Para las operaciones no contempladas expresamente en el referido anexo IV, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la Entidad; si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte.

3. En las operaciones con deuda anotada, tanto a la emisión y amortización de los valores como en el pago de intereses, las Entidades gestoras aplicarán a sus clientes, en las liquidaciones de efectivo, fecha valor coincidente con la aplicada por la Central de Anotaciones.

4. En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las Entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se cursarán, a más tardar, el día hábil siguiente a su recepción.

NORMA QUINTA

Tablón de anuncios

Las Entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma que atraiga la atención del público, y su contenido resulte fácilmente legible.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las Entidades deban poner en conocimiento de sus clientes, y en particular la siguiente:

a) La información a que se refieren los apartados 1 y 3 de la norma primera, que se presentará en el formato recogido en el anexo I de esta circular.

b) La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta.

c) Las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración indefinida, a que se refiere el apartado 8 de la norma sexta.

d) Las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable, a que se refiere el apartado 9 de la norma sexta.

e) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y en su caso la dirección del defensor del cliente, u órgano equivalente, cuando la Entidad disponga de él.

f) Referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela, y en particular a la Orden y a la presente Circular, con su fecha y la del «Boletín Oficial del Estado» en que se publicaron.

NORMA SEXTA

Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración

1. La entrega del documento contractual, relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número séptimo de la Orden, será obligatoria para las Entidades en los casos siguientes:

a) En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro.

b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a 10 millones de pesetas:

– Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.

– Operaciones de compraventa con pacto de retrocesión de activos financieros incorporados a valores negociables.

– Operaciones de préstamo o crédito.

c) En las operaciones de arrendamiento financiero.

d) En las cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

e) Siempre que lo pida el cliente.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

2. La Entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual; se exceptúan de este requisito los depósitos instrumentados en libretas cuando éstas sean el documento contractual. También conservará el recibo del cliente a la copia del documento que le haya sido entregada. Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la Entidad podrá enviar por correo el contrato intervenido; en esos casos, el recibo del cliente vendrá constituido por el correspondiente acuse de recibo del envío.

3. No será preceptiva la entrega de documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, o en la concesión de anticipos a empleados de la propia Entidad, salvo cuando lo pida el interesado.

4. En el descuento comercial se entenderá que la factura de presentación, complementada por el documento de liquidación de la misma, cumple la función de documento contractual, a los efectos previstos en el apartado 1 de esta norma.

5. En los casos previstos en el apartado 1 anterior se entregará un ejemplar de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y las normas sobre fechas de valoración que sean de aplicación a la operación concertada. Para ello bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren todos los conceptos de aplicación a esa operación, o los folletos parciales mencionados en el apartado 5 de la norma tercera, cuando existan.

6. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descubierto, los precios efectivos inicial y final de la operación.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como en general cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de Crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación, y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

e) Los derechos del cliente en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación.

f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de Crédito.

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto. Cuando se repercutan gastos que la Entidad haya satisfecho de forma globalizada y resulte imposible su individualización, los folletos de tarifas deberán recoger las cuantías repercutibles.

En el caso de cuentas de ahorro o imposiciones a plazo instrumentadas en libretas, los extremos recogidos en las letras anteriores podrán incorporarse a la propia libreta o a un documento contractual diferente.

7. En las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable, los tipos publicados o practicados por la propia Entidad de Crédito, o por otras de su grupo, no podrán ser utilizados como referencia por ninguna de estas Entidades. Los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia deberán comunicarse al cliente, sea de forma individual, sea por los procedimientos establecidos en el siguiente apartado, cuando sean de aplicación.

8. La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones del tipo de interés, a que se refiere la letra d) del apartado 6 anterior, podrá sustituirse por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario en que se anunciará. En caso de interrupción de la publicación de ese diario, deberá notificarse a los clientes su sustitución, bien directamente, bien por el procedimiento señalado en el párrafo siguiente.

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la norma quinta, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarse hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, la información sobre modificaciones deberá facilitarse a la clientela afectada en la primera comunicación que, en el marco de la relación contractual, se dirija al cliente.

Si las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles implicasen claramente un beneficio para el cliente podrán ser aplicadas inmediatamente.

9. La modificación de los tipos de interés de las obligaciones, bonos u otros títulos al portador decidida en Asamblea de obligacionistas, bonistas o tenedores sobre títulos emitidos originalmente a tipo fijo se sujetará a la regla especial establecida para los contratos de duración indefinida en el párrafo segundo del apartado anterior. Cuando los títulos se emitan a tipo variable, los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia podrán aplicarse de modo inmediato, si bien se publicarán en los tabloneros de anuncios de la Entidad.

10. Adicionalmente a la entrega del contrato, en los casos en que ésta sea obligatoria, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de Crédito harán constar, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable calculado con arreglo a las disposiciones que se contienen en la norma octava de esta Circular. Dicho tipo no podrá diferir en valor absoluto en más de un uno por mil del que puede obtenerse por aplicación de las fórmulas que figuran en el anexo V.

La fórmula utilizada para obtener la equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se publique la presente Circular, incluyendo las especificaciones que permitan su fácil localización.

NORMA SÉPTIMA

Documentos de liquidación de operaciones

Las comunicaciones a los clientes previstas en el número octavo de la Orden se ajustarán a las normas contenidas en el anexo VI de esta Circular.

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos en el anexo citado, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

Cuando se trate de préstamos a largo plazo con liquidaciones periódicas y de igual cuantía, los documentos de liquidación que correspondan a períodos inferiores al año podrán sustituirse por otro único de carácter anual que los resume.

NORMA OCTAVA

Coste y rendimiento efectivos de las operaciones

1. El tipo de interés, coste o rendimiento efectivo deberán expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales a que se refiere el apartado 1 de la norma sexta de esta Circular y en los siguientes casos:

a) Tipo de interés preferencial y de descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito a que se refiere el apartado 1 de la norma primera de esta Circular.

b) Tipos de interés de referencia que se mencionan en el apartado 3 de la norma primera de esta Circular.

c) Publicidad en que se haga referencia implícita o explícita a costes o rendimientos de operaciones bancarias.

d) Documentos de liquidación de operaciones activas o pasivas.

2. Para la confección y publicación del tipo de interés, coste o rendimiento efectivo a que se refiere el apartado anterior, las Entidades deberán atenerse a las siguientes reglas, que se desarrollan en el anexo V para las operaciones activas más frecuentes:

a) Los tipos de interés, costes o rendimientos se expresarán en tasas porcentuales anuales pagaderas a término vencido equivalentes.

b) La tasa porcentual equivalente es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que se recogen en los siguientes apartados.

3. En la publicación de los tipos mencionados en el apartado 1, letras a) y b) precedentes, el cálculo del tipo de interés efectivo no incluirá carga alguna por comisiones o gastos repercutibles, extremo que se señalará expresamente.

4. En las operaciones activas se aplicarán las reglas siguientes:

a) En el cálculo del coste efectivo se incluirán las comisiones y demás gastos cuyo devengo sea a favor de la Entidad. No se considerarán a estos efectos los gastos complementarios o suplidos (timbres, corretajes a favor de terceros, gastos notariales, etc.), aun cuando debe quedar expresa y claramente indicado que la tasa anual efectiva de coste no incluye tales gastos, que han de detallarse uno a uno.

En aquellos casos en que la Entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público; sólo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente los importes efectivamente reintegrados por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costes.

b) Las liquidaciones correspondientes a cualquier clase de morosidad (ya sean de cuotas de interés o de principal) se tratarán de forma independiente, con señalamiento de las variables a que se refiere la liquidación.

c) En el caso de las cuentas de crédito, las comisiones de apertura u otros gastos iniciales deberán distribuirse durante toda la vida contractual del crédito, y su integración como componente del coste efectivo anual se hará calculándolos sobre el límite del crédito, aunque no haya sido totalmente dispuesto. Si no se hubiese establecido plazo, se distribuirán en las liquidaciones de intereses correspondientes al primer año de vigencia.

No se incluirá en el coste la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada, con indicación del importe total a que dicha comisión se eleve.

En la documentación contractual relativa a estas operaciones, el coste efectivo a reflejar a efectos informativos se calculará bajo el supuesto de la disposición total del crédito a su concesión.

En la liquidación de estos créditos, los cálculos se efectuarán sobre los saldos medios efectivamente dispuestos. No se considerarán como disposiciones los cargos iniciales por comisiones y gastos.

d) En el descuento de papel comercial, el coste efectivo se cumplimentará por cada factura liquidada como sigue:

– Sólo se integrará en el coste el importe de las comisiones que, por cada efecto, exceda de los mínimos tarifados por cada Entidad. Esta circunstancia debe quedar expresamente señalada en la liquidación.

– Los efectos a menos de quince días no se entenderán descontados a estos fines, considerándose todos sus costes como inherentes al servicio de cobranza. Serán liquidados separadamente.

e) En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como sustraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.

f) En las operaciones de «factoring», en las que se preste, al menos, el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje. En el caso de que la financiación se instrumente como un descuento comercial, no se aplicarán las excepciones contenidas en la anterior letra d).

5. En las operaciones pasivas se aplicarán las reglas siguientes:

a) El cálculo del tipo de rendimiento efectivo se referirá a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del perceptor, ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. La Entidad podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.

b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno correspondan, aplicándose a aquéllos las normas sobre créditos en cuenta corriente.

c) En la documentación contractual y en las liquidaciones relativas a las cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro, el cálculo de su rendimiento efectivo no incluirá los eventuales cargos que por comisiones o gastos puedan derivarse del servicio de caja vinculado a tales contratos.

d) En las cuentas corrientes y de ahorro con tipo de interés nominal igual o inferior al 2,5 por 100, las Entidades podrán tomar como tipo de interés anual efectivo el propio nominal, expresándolo así en los documentos contractuales y de liquidación.

6. En las operaciones a tipo de interés variable, el cálculo del coste o rendimiento efectivos, a reflejar en la documentación contractual, girará sobre el primer tipo aplicable. Cuando los periodos de interés sean iguales o inferiores a un trimestre, no será necesario incorporar la información sobre el tipo efectivo.

NORMA NOVENA

Publicidad

1. La publicidad que realicen las Entidades de Crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, deberá ser sometida a la autorización previa del Banco de España, presentando la solicitud en el Registro General del mismo. Se exceptúa de esa autorización la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con sus competencias en esta materia, en el marco de lo dispuesto en el artículo 48, número 3, de la Ley 26/1988, de 29 de julio, y siempre que el ámbito de difusión de los anuncios no exceda del de dichas Comunidades Autónomas.

Tendrá la consideración de publicidad toda forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones, servicios o productos financieros, o se divulgue información sobre ellos, cualquiera que sea el medio que se utilice: Prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, circulares, etc., incluyendo las circulares y cartas personalizadas que formen parte de una campaña de difusión.

2. Los proyectos de campañas publicitarias sometidas a autorización se presentarán por duplicado, y deberán consistir en una reproducción adecuada, según el medio de difusión, de los textos, bocetos, composición gráfica, cuñas radiofónicas o filmaciones, en su caso, con indicación de los tamaños y tiempos totales y relativos de la composición interna de los mismos.

La publicidad de las Entidades de Crédito, para ser autorizada, deberá presentar al público, con claridad, precisión y respeto de la competencia, las características de la oferta financiera, debiendo contener una descripción suficiente del producto ofertado, que muestre los aspectos más significativos del mismo.

3. El Banco de España resolverá sobre las autorizaciones en el plazo máximo de ocho días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada la publicidad si transcurrido ese plazo no se hubiese producido comunicación al interesado. Este plazo quedará interrumpido al ser requerida la Entidad para cualquier modificación o información adicional. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

En toda publicidad autorizada expresamente deberá constar la expresión «Registrado en el Banco de España con el n.º », o su abreviatura «RBE n.º ».

Estas autorizaciones no implican recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados, por lo que las Entidades no harán referencia a dicha autorización en forma tal que pueda inducir a error. En otro caso deberá constar la expresión «Registro de entrada en el Banco de España n.º », o su abreviatura «REBE n.º ».

4. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de Crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad.

Por su parte, las Asociaciones de consumidores y usuarios que figuren inscritas en el Registro a que se refiere el número 1 del artículo 1.º del Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus Asociaciones, podrán denunciar ante el Banco de España los incumplimientos de las disposiciones contenidas en la presente norma.

5. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre las que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que puedan exigirse a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

6. Cuando la publicidad de una Entidad de Crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquella deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos

en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de Crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquella, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

7. Las Entidades de Crédito cuyos servicios se ofrezcan, directa o indirectamente, en la publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de Crédito, quedarán obligadas a tramitar ante el Banco de España, cuando así proceda, según el apartado 1 de esta norma, la autorización de la campaña publicitaria.

NORMA DÉCIMA

Remisión de comunicaciones y documentos

1. Las tarifas de comisiones y reglas de valoración y las comunicaciones y estados sobre tipos de interés, así como las solicitudes de autorización de publicidad reguladas por esta Circular, se dirigirán a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, que igualmente tramitará las dudas que puedan presentarse para una correcta interpretación de las normas del capítulo I de esta Circular.

2. Todas las comunicaciones relativas a los contenidos descritos en el apartado anterior deberán presentarse suscritas por firma con poder bastante y con el sello de la Entidad.

CAPITULO II

Organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones

NORMA UNDÉCIMA

El Servicio de Reclamaciones, regulado por el número noveno de la Orden, es una unidad de trabajo incardinada en los Servicios Jurídicos del Banco de España, de cuya Jefatura depende su organización y funcionamiento.

El Servicio de Reclamaciones adecuará sus actuaciones a las directrices que emanen del Consejo Ejecutivo del Banco de España.

El Servicio no facilitará información general sobre Entidades de Crédito o servicios bancarios.

NORMA DUODÉCIMA

Con independencia de su estructura funcional propia, en los casos en que el Jefe de los Servicios Jurídicos lo considere necesario, cualesquiera de las oficinas del Banco que para ello sean requeridas informarán sobre aspectos concretos de los expedientes en curso.

NORMA DECIMOTERCERA

El Servicio de Reclamaciones podrá recabar toda clase de información de las Entidades sometidas a su competencia relacionada con los expedientes que tramite. El Jefe de los Servicios Jurídicos, a quien expresamente se le confieren las necesarias facultades, podrá acordar las comprobaciones precisas para la obtención de datos y documentos directamente en el domicilio u oficinas de aquellas, en cuyo caso actuará investido de las facultades de inspección que le corresponden al Banco de España. En el requerimiento en que así lo acuerde, hará constar los extremos sobre los que versen las comprobaciones y el nombre de las personas que las hayan de llevar a cabo.

NORMA DECIMOCUARTA

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el «defensor del cliente» (u órgano equivalente) de la Entidad de Crédito, caso de existir. El defensor del cliente deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten.

Si el defensor del cliente denegara la admisión de la reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución el interesado podrá interponer su reclamación ante el Servicio.

2. A efectos de lo preceptuado en el apartado primero de esta norma, se considerará que existe defensor del cliente cuando una Entidad o conjunto de Entidades tenga establecida o se someta formalmente a institución u órgano creado con finalidad de salvaguarda de los derechos e intereses de sus clientes, y debidamente comunicado al Banco de España.

NORMA DECIMOQUINTA

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, además, de la persona que lo represente, justificando la representación. Número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Denominación o razón social de la Entidad a que se refiere el escrito de reclamación, y oficina u oficinas donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.

c) Hechos, razones y solicitud en que se concreten, con claridad, las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio.

haciendo constar expresamente que las mismas no son objeto de litigio ante los Tribunales ordinarios de Justicia.

d) Fecha en que fue presentada la reclamación al defensor del cliente de la Entidad reclamada, caso de existir, justificando documentalmente dicha presentación o, en su caso, la denegación de su admisión o la resolución emitida.

e) Lugar, fecha y firma.

Además, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales en que apoye su reclamación.

Solamente se tramitarán las reclamaciones que se formulen por escrito y se refieran a operaciones concretas.

NORMA DECIMOSEXTA

Las reclamaciones podrán presentarse directamente en el Servicio, radicado en la sede central del Banco de España, o en las sucursales de éste. Las presentadas en sucursales serán inmediatamente remitidas a la central. Servicios Jurídicos, reteniendo aquéllas una fotocopia justificativa.

NORMA DECIMOSÉPTIMA

Recibida la reclamación por el Servicio se procederá a la apertura de expediente. Si no se encontrase suficientemente justificada la identidad del reclamante o de la Entidad afectada, no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de aquélla, o no se acreditase haberla formulado previamente al defensor del cliente, se requerirá al firmante, conforme al artículo 71 de la Ley de Procedimiento Administrativo, para completar la información en plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

Las partes tendrán acceso al correspondiente expediente.

Las reclamaciones admitidas a trámite que se refieran a operaciones sobre activos financieros emitidos por un tercero se pondrán en conocimiento del emisor de esos activos.

NORMA DECIMOCTAVA

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el Jefe de los Servicios Jurídicos podrá disponer la acumulación de expedientes que guarden íntima conexión.

NORMA DECIMONOVENA

Antes de la finalización del expediente, la Entidad a quien se refiera la reclamación deberá ser oída, sin perjuicio de los datos que de la misma pueda recabar el Servicio. Todos los requerimientos que se formulen a la Entidad deberán ser cumplimentados en plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos procedentes, pudiendo continuar el procedimiento.

NORMA VIGÉSIMA

El expediente deberá resolverse en plazo máximo de tres meses desde la última actuación que en él conste. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.

NORMA VIGÉSIMA PRIMERA

El expediente concluirá con el informe a que se refiere el apartado c) del número noveno de la Orden. Tal informe, que será motivado, deberá contener unas conclusiones claras en las que, al menos, se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de disciplina y si la Entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

NORMA VIGÉSIMA SEGUNDA

El informe se notificará a las partes.

El Servicio informará regularmente al Consejo Ejecutivo, en la forma que éste determine, de la situación general de los trámites y de las incidencias más importantes.

NORMA VIGÉSIMA TERCERA

Si a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujere que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la Entidad de Crédito, ésta rectificase su situación con aquél, conforme a lo previsto en las conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Banco de España y justificarlo documentalmente en el plazo máximo de un mes, a contar de la notificación del informe, procediéndose a su archivo. De no recibirse noticias en dicho plazo, se procederá asimismo al archivo de la reclamación, quedando el expediente como antecedente a los efectos legales que procedan. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la Entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior del expediente y fuere a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, salvo lo establecido en la norma siguiente.

NORMA VIGÉSIMA CUARTA

Si de las actuaciones practicadas se dedujere el quebrantamiento de normas de disciplina o se detectaren indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de control de cambios, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, los Servicios Jurídicos darán cuenta al Consejo Ejecutivo a los efectos oportunos.

Además, en caso de allanamiento o desistimiento de las partes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el Servicio podrá formular a la Entidad las indicaciones que estime pertinentes.

NORMA VIGÉSIMA QUINTA

El Servicio de Reclamaciones mantendrá un fichero de Entidades y reclamantes en el que se harán constar, a los efectos procedentes, las reclamaciones estimadas y las desestimadas.

NORMA VIGÉSIMA SEXTA

El Servicio rechazará las reclamaciones sobre las que ya hubiese recaído el informe previsto en las presentes normas, y las que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia.

Se rechazarán asimismo las reclamaciones que formulen los clientes de las Entidades de crédito distintas de las de Depósito y que se refieran a operaciones concertadas o hechos acaecidos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 26/1988, de 29 de julio.

NORMA VIGÉSIMA SÉPTIMA

En lo no previsto expresamente en la Orden y en las anteriores normas, será de aplicación a las actuaciones del Servicio de Reclamaciones la Ley de Procedimiento Administrativo.

NORMAS FINALES

NORMA VIGÉSIMA OCTAVA

Entrada en vigor y normas transitorias

La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de las obligaciones derivadas directamente de la Orden, que tienen vigencia desde el día 1 de enero de 1990. No obstante lo anterior, se establecen las siguientes normas transitorias:

1. La entrega de documentos contractuales, que obligaba a las Entidades de Depósito desde el día 1 de marzo de 1989 en virtud de la normativa anterior, se aplicará por las Entidades de Crédito distintas de las de Depósito a todas las operaciones que se formalicen a partir del día 1 de noviembre de 1990.

2. Antes de 1 de enero de 1993, todas las Entidades de Crédito deberán tener a disposición de quienes, a 1 de enero de 1990, fuesen titulares de operaciones de duración indeterminada, de las previstas en el apartado 1 de la norma sexta de esta Circular, los correspondientes documentos contractuales, debiendo comunicar a los titulares su derecho a obtener dichos documentos. No obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberá procederse a su entrega dentro de los treinta días siguientes a la solicitud.

3. Las Entidades de Crédito distintas de las de Depósito no estarán obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en las normas sexta y séptima de la presente Circular, hasta el 1 de noviembre de 1990.

4. Las normas de valoración contenidas en el anexo IV entrarán en vigor el 1 de enero de 1991, aplicándose hasta entonces las anteriormente vigentes.

5. Las Entidades de Depósito tendrán de plazo hasta el 1 de noviembre de 1990 para publicar y remitir al Banco de España las declaraciones obligatorias de tipos de operaciones activas ajustadas a lo dispuesto en la norma primera de esta Circular. Las modificaciones introducidas en las informaciones a que se refiere la norma segunda (anexos II y III) deberán incorporarse a las declaraciones correspondientes al mes de noviembre de 1990.

NORMA VIGÉSIMA NOVENA

Normas complementarias

1. La norma sexta de la Circular del Banco de España 20/1987, de 9 de junio, a las Entidades gestoras de anotaciones en cuenta, queda redactada como sigue:

«1. Las Entidades gestoras establecerán las tarifas de comisiones a aplicar a sus clientes por la gestión de saldos de valores de deuda anotada. Dichas tarifas figurarán en epígrafe aparte dentro de las generales de la Entidad y estarán sujetas a las condiciones de publicidad

y comunicación al Banco de España establecidas para las Entidades de Crédito en la Circular 8/1990, de 7 de septiembre.

2. Con arreglo a lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 8 de la Ley 24/1988, de 28 de junio, del Mercado de Valores, no podrán aplicarse comisiones por la inscripción y mantenimiento en el correspondiente registro, a favor de los suscriptores, de los valores representados por medio de anotaciones en cuenta.

3. Las Entidades gestoras de anotaciones en cuenta deberán especificar en la tarifa las comisiones aplicables a las operaciones de esta naturaleza, entendiéndose la falta de esta especificación como gratuidad del servicio. La remuneración por el servicio de suscripción no podrá quedar englobada en el precio cargado al cliente, que habrá de coincidir necesariamente con el de adjudicación a la Entidad gestora en la subasta.»

2. Todas las Entidades de Crédito comunicarán al Banco de España (Servicios de Inspección), tan pronto como se produzcan, las aperturas de oficinas dentro del territorio nacional, así como los cambios de domicilio, cesiones, traspasos y cierres de oficinas.

NORMA TRIGÉSIMA

Derogaciones

A la entrada en vigor de la presente quedarán derogadas las Circulares siguientes:

- Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las Cajas de Ahorro, sobre publicidad.
- Número 7, de 17 de diciembre de 1973, a las Cooperativas de Crédito, sobre publicidad.
- 24/1987, de 21 de julio. Organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones.
- 15/1988, de 5 de diciembre. Entidades de Depósito. Tipos de interés, comisiones y normas de actuación con la clientela.
- 16/1988, de 29 de diciembre. Entidades de Depósito. Entrada en vigor de la Circular 15/1988, de 5 de diciembre.

Madrid, 7 de septiembre de 1990.-El Gobernador, Mariano Rubio.

ANEXO I

DECLARACION OBLIGATORIA DE TIPOS DE OPERACIONES ACTIVAS

Tipo preferencial
Otros tipos de referencia
Descubiertos en cuenta corriente Excedidos en cuenta de crédito

NOTAS:

- (a) Los tipos que figuran en este estado no incluyen comisiones u otras cargas. Cuando los descubiertos y excedidos soporten comisiones de apertura u otras, esto hecho se hará constar en nota al pie del estado.
- (b) Los «otros tipos de referencia», «descubiertos en cuenta corriente» y «excedidos en cuenta de crédito» podrán acompañarse también de los tipos nominales.
- (c) Los «excedidos en cuenta de crédito» podrán expresarse, alternativamente, como recargos sobre el tipo contractual del crédito, en cuyo caso se hará constar la palabra «recargo», no aplicándoseles el punto anterior.

ANEXO II

TIPOS DE INTERES DE LOS DEPOSITOS EN PESETAS

Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes

	PLAZOS			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito (a)				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre (b)				
	Periodos de interés			
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	
Créditos a tipo variable				

- (a) Bajo la hipótesis de una disposición total del límite.
- (b) Incluidos los concertados a tipo variable.

ANEXO III

TIPOS DE INTERES DE LOS DEPOSITOS EN PESETAS

Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes

	PLAZOS				
	Hasta 3 meses	Igual o superior a 3 meses e inferior a 6 meses	Igual o superior a 6 meses e inferior a 1 año	Igual o superior a 1 año e inferior a 2 años	Igual o superior a 2 años
1. Saldos en cuentas a la vista (a)					
Tipo medio ponderado (b)					
2. Saldos en cuentas de ahorro (a)					
Tipo medio ponderado (b)					
3. Imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento					
Tipo medio ponderado (b)					
4. Pasivos emitidos a descuento					
Tipo medio ponderado (b)					
5. Cesión temporal de activos					
Pagarés del Tesoro					
Letras del Tesoro					
Deuda Pública					
Pagarés de empresa					
Otros activos					

- (a) Se excluirán aquellas que, por tener un carácter de servicio de tesorería, no estén remunerados o lo sean con tipos que no sean significativos como costo financiero.
- (b) Tipo medio ponderado general. En las líneas siguientes cada entidad detallará los tipos aplicados para las cuantías a intervalos más significativos que venga utilizando en sus condiciones. En las cuentas con tramos exentos de remuneración se indicará el tipo del tramo remunerado y, en nota, dicha franquicia.

ANEXO IV

LIMITES SOBRE VALORACION DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS, EN CUENTAS CORRIENTES, DE CREDITO Y LIBRETAS DE AHORRO

ADEUDOS

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Cheques.	
1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada.	El mismo día de su pago.
1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.
1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones.	El mismo día de su pago.
3. Ordenes de transferencia, órdenes de entrega y similares.	El mismo día de su orden (1).
4. Efectos devueltos.	
4.1. Efectos descontados.	El día de su vencimiento.
4.2. Cheques devueltos.	El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	
5.1. A cargo del deudor.	Fecha del adeudo.
5.2. Devolución al cedente.	La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas.	El mismo día de la entrega de las divisas.
7. Compra de valores.	El mismo día de la compra en Bolsa.
8. Efectos domiciliados.	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta de librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por entidades a través de la Cámara de Compensación o de una cuenta interbancaria.
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares.	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a).

- (1) En las transferencias ordenadas por correo se entenderá por fecha de la orden la de recepción en la entidad.

ANEXO IV (continuación)

LIMITES SOBRE VALORACION DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS ACTIVAS Y PASIVAS,
EN CUENTAS CORRIENTES, DE CREDITO Y LIBRETAS DE AHORRO

ABONOS

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Entregas en efectivo.	
1.1. Realizadas antes de las 11 de la mañana.	El mismo día de la entrega.
1.2. Las demás.	El día hábil siguiente a la entrega.
2. Entregas mediante cheques, etc.	
2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina).	El mismo día de la entrega.
2.2. A cargo de otras entidades (1).	Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares.	
3.1. Procedentes de la propia entidad.	El mismo día de su orden en la oficina de origen.
3.2. Procedentes de otras entidades.	El segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen (2).
4. Descuento de efectos.	Fecha en la que comienza el cálculo de intereses (3).
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas.	El día hábil siguiente al de la cesión de las divisas.
7. Venta de valores.	El día hábil siguiente a la fecha de la venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados.	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares.	El mismo día.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a).

(1) Incluido el Banco de España.

(2) A cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a la transferencia.

(3) En el cálculo de intereses no se incluirá el día del vencimiento del efecto.

NOTAS:

- (a) En todas las demás operaciones no contempladas expresamente los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.
- (b) La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones de Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos, en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil.
- (c) En el caso de compra o venta de divisas habrá de tenerse en cuenta, además, la valoración dada a la compraventa propiamente dicha. En operaciones de un contravalor inferior a diez millones de pesetas, los cambios de contado oficiales publicados por el Banco de España, tienen valor dos días de la fecha de contratación.

ANEXO V

CALCULO DE LAS TASAS DE COSTE O RENTABILIDAD DE OPERACIONES

1. La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la norma octava de esta circular, tiene la siguiente expresión matemática.

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

Siendo:

D = Disposiciones.

R = Reembolsos.

n = Número de entregas.

m = Número de reembolsos.

 t_n = Tiempo transcurrido desde la fecha de referencia hasta la de la disposición n. t_m = Tiempo transcurrido desde la fecha de referencia hasta la del reembolso m. i_k = Tanto por uno efectivo referido al período de tiempo elegido para expresar los t_n y t_m en números enteros.

Por su parte, el tipo anual equivalente i (TAE) a que se refiere la indicada norma octava:

$i = (1 + i_k)^k - 1$; siendo k el número de veces que el año contiene al período elegido.

2. A modo indicativo y como representativas de las operaciones más frecuentes, se señalan también las siguientes formulaciones específicas.

- 2.1. Préstamos en los que el principal se devuelve de una sola vez.

a) Cuando el reembolso comprende capital e intereses.

$$E = R (1 + i)^{-t}$$

b) Cuando los intereses se pagan periódicamente por vencido y el reembolso del principal con la última cuota de intereses.

$$E = R_i \frac{1 - (1 + i_k)^{-t}}{i_k} + R_p (1 + i_k)^{-t}$$

- 2.2. Préstamos a amortizar por cuotas periódicas constantes comprensivas de capital e intereses.

$$E = R \frac{1 - (1 + i_k)^{-t}}{i_k}$$

fórmulas en las que, además de los significados señalados en el punto 1.

E = dispuesto en origen.

R_i = reembolsos de intereses.

R_p = reembolso de principal.

t = tiempo expresado en el período que indique el tanto por uno de la fórmula.

i_k = tanto por uno referido al período del problema.

En los dos últimos casos, una vez obtenido i_k , el TAE (i) se determinará mediante la equivalencia ya citada $(1 + i) = (1 + i_k)^k$, equivalencia que se aplicará asimismo en los créditos en cuenta corriente, una vez obtenido el tipo de interés periódico en la forma prevista en la norma séptima de la presente.

ANEXO VI

COMUNICACIONES A CLIENTES DE LAS LIQUIDACIONES DE INTERESES Y COMISIONES

Los documentos que las entidades de crédito vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones que practiquen por sus operaciones activas, pasivas y de servicios, de conformidad con lo dispuesto en el número octavo de la Orden se ajustarán a las siguientes normas:

I. OPERACIONES PASIVAS

I.1. Cuentas corrientes

La comunicación de abono de intereses contendrá, al menos los siguientes datos:

- Período a que se refiere el abono, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.

Notas

- Cuando se presenten descubiertos en cuenta, la justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará de igual forma que la que se señala para las cuentas corrientes de crédito entre las operaciones activas.
- En caso de cobro de comisiones por servicio de tesorería o de administración en las cuentas corrientes abiertas a clientela, el total cobrado por tal concepto se indicará de forma expresa en cada liquidación de intereses. En caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo por comisiones se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las demás liquidaciones de intereses.
- Las entidades de depósito entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga según el movimiento de las cuentas, que comprenderá como mínimo los siguientes datos:
 - Fecha de movimiento.
 - Concepto de la operación.
 - Importe con su signo.
 - Fecha valor.
 - Saldo extracto anterior.
 - Saldo resultante del nuevo.

I.2. Cuentas de ahorro

La comunicación de la liquidación y abono de intereses será similar a la que se señala para las cuentas corrientes.

I.3. Imposiciones a plazo y certificados de depósito y otros depósitos con intereses pospagables

Cada liquidación se comunicará al cliente mediante carta de abono en cuenta con indicación de la misma, o, en su caso, poniendo a su disposición el importe de la liquidación. En dichas comunicaciones deberá consignarse:

- Clase de depósito.
- Fecha de constitución.
- Plazo.
- Importe.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.

- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

I.4. Pagares y efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento

En el momento de la cesión de estos efectos se comunicará al cliente:

- Fecha de formalización.
- Vencimiento de la operación.
- Importe entregado por el cliente.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe nominal a pagar.
- En los efectos con retención en origen, figurarán también los impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

II. OPERACIONES ACTIVAS

II.1. Cuentas corrientes de crédito

En la comunicación de liquidación se hará constar al menos:

INTERESES

- Principal o límite de la cuenta en el período de liquidación y vencimiento.
- Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.
- Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses, y en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Las aplicadas según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

LIQUIDACION Y CIERRE DEL PERIODO

- Saldo antes de la liquidación.
- Total intereses, comisiones y gastos suplidos.
- Impuestos liquidados en su caso, con expresión del tipo aplicado y base de cálculo.
- Saldo nuevo.

Notas

- Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, éstos se justificarán en forma semejante a la prevista para las «cuentas corrientes» en el epígrafe «Operaciones pasivas».
- En todo caso se acompañará el extracto, con la periodicidad que convenga según el movimiento de las cuentas, que comprenderá como mínimo los siguientes datos:
 - Fecha de movimiento.
 - Concepto de la operación.
 - Importe con su signo.
 - Fecha valor.

- Saldo extracto anterior.
- Saldo resultante del nuevo.

II.2. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero

En la comunicación de amortización y liquidación de intereses o cargas financieras (cobro periódico de la cuota) se hará constar al menos:

INTERESES

- Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
- Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicado).
- Importe de la cuota.
- Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.
- Importe de la amortización.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.
- Nuevo saldo pendiente.

Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados e importe de los intereses resultantes. Se podrán exceptuar los períodos inferiores a un mes, por los que se podrá hacer una liquidación mensual con el tipo medio ponderado que resulte, si bien deberá hacerse mención de esta circunstancia, señalándose los tipos extremos aplicados.

COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

II.3. Descuentos financieros (incluyendo pólizas liquidadas al descuento)

En la liquidación deberá figurar al menos:

INTERESES

- Nominal.
- Vencimiento.

- Días de descuento.
- Tipo de descuento contractual aplicado.
- Tipo de interés (anual) equivalente.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.

COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

Nota

- La liquidación podrá realizarse en la fecha de abono inicial del nominal o en fecha posterior como apunte independiente.

II.4. Descuentos comerciales

Igual que en los descuentos financieros, indicando la fecha desde la que se calculan intereses, en caso de previo abono del nominal del efecto.

Las liquidaciones se podrán practicar por facturas que comprendan los efectos descontados en una misma fecha. Los efectos de plazo inferior a 15 días a los que se les aplique lo dispuesto en el apartado 4.d) de la norma octava serán liquidados separadamente. En caso de que se calculen distintos tipos de interés a los efectos de una misma factura, se separarán los números e intereses correspondientes a un mismo tipo.

II.5. Financiaciones en operaciones de factoring

Para su liquidación se aplicarán las reglas que corresponden con arreglo al presente anexo, según sea la instrumentación y forma de pago de la financiación concedida.

III. AVALES

Se expresará el tipo de comisión aplicado, período, base sobre la que se calcula el importe resultante, así como, en su caso, impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

IV. COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS POR SERVICIOS

En las comunicaciones que se faciliten a clientes se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, tipo y base de cálculo, e importe; y, en su caso, período a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán éstas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos suplidos deberá indicarse con la máxima claridad su naturaleza e importe y, en su caso, los impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

31179 *CIRCULAR número 13/1993, de 21 de diciembre, a Entidades de crédito, sobre modificación de la Circular 8/90, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela.*

BOE 31-12-93

La adaptación de la legislación española a la Directiva del Consejo de la Unión Europea de 22 de febrero de 1990, que modifica la Directiva 87/102/CEE, en materia de crédito al consumo, requiere introducir determinados ajustes en la Circular 8/1990, para asegurar la consistencia entre la informaciones exigidas por la citada Directiva y las que vienen aplicándose, con mayor generalidad y detalle, desde la normativa bancaria.

Al mismo tiempo, la aparición de nuevos contratos de crédito a tipo de interés variable hace conveniente regular con mayor detalle el contenido de la publicidad y de la información sobre el tipo efectivo de esas operaciones.

Por todo ello, el Banco de España, en uso de las facultades que le otorga la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, por la que se desarrolla el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, ha dispuesto:

Norma única

Se introducen las siguientes modificaciones en la Circular 8/1990:

Norma sexta

El tercer guión de la letra b) del apartado 1 queda redactado del siguiente modo:

«— Operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito.»

El apartado 3 queda redactado del siguiente modo:

«No será preceptiva la entrega de documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, o en la concesión de anticipos sin interés a empleados de la propia Entidad, salvo cuando lo pida el interesado.

En el caso de descubiertos aceptados tácitamente que se prolonguen durante más de tres meses, la Entidad comunicará por escrito al cliente, de forma individualizada, el tipo de interés efectivo anual aplicado, y las comisiones y gastos cargados, cuando no lo hubiere hecho de conformidad con lo que establece la norma séptima.»

El primer párrafo del apartado 10 queda redactado del siguiente modo:

«En los casos en que la entrega del contrato sea obligatoria, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, el coste o rendi-

miento efectivo de la misma, expresados mediante la indicación de una Tasa Anual Equivalente (TAE), calculada con arreglo a las disposiciones que se contienen en la norma octava de esta circular, bajo la hipótesis de que las operaciones tendrán vigencia durante el período de tiempo acordado entre las partes y de que éstas cumplen sus obligaciones con exactitud y puntualidad.»

Se añade un nuevo apartado 11, con el siguiente contenido:

«Las Entidades de crédito harán constar en los contratos de las operaciones citadas en el tercer guión de la letra b) del apartado 1 de la presente norma:

a) El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor deba realizar a la Entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. No será necesario incluir dicha información en las operaciones sin vencimiento o cuadro de amortización determinado. En las concertadas a tipo variable bastará incluir la información relativa al período en que se aplique el tipo de interés inicial; esa información se renovará con cada actualización del tipo.

b) Los elementos de coste, distintos de las comisiones y gastos repercutibles indicados en las letras c) y g) del apartado 6 precedente, que el cliente deba pagar en el marco de la relación contractual, incluso por su propio incumplimiento, y de las condiciones en que sean exigibles; cuando no se conozca su importe, y si fuera posible, se facilitará un método de cálculo o una estimación lo más realista posible.»

Norma octava

El primer párrafo del apartado 2 queda redactado del siguiente modo:

«Para la confección y publicación del tipo de interés, coste o rendimiento efectivo a que se refiere el apartado anterior, las Entidades deberán atenerse a las siguientes reglas, que se desarrollan matemáticamente mediante la fórmula contenida en el anexo V:»

El primer párrafo del apartado 4 queda redactado del siguiente modo:

«En la información sobre el coste efectivo de las operaciones activas, se aplicarán las reglas siguientes:»

El primer párrafo de la letra a) del apartado 4 queda redactado del siguiente modo:

«a) En el cálculo del coste efectivo se incluirán las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la Entidad como contraprestación por el crédito recibido o los servicios inherentes al mismo. No se considerarán a estos efectos las comisiones o gastos que se indican a continuación, aun cuando debe quedar expresa y claramente indicado que la tasa anual equivalente no los incluye:

Los gastos que el cliente pueda evitar en uso de las facultades que le concede el contrato, en particular, y, en su caso, los gastos por transferencia de los fondos debidos por el cliente.

Los gastos a abonar a terceros, en particular los correajes, gastos notariales e impuestos.

Los gastos por seguros o garantías. No obstante, se incluirán las primas de los seguros que tengan por objeto garantizar a la Entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez, o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito, siempre que la Entidad imponga dicho seguro como condición para conceder el crédito.»

El inicio del primer párrafo de la letra c) del apartado 4 queda redactada del siguiente modo:

«c) En la liquidación de las cuentas de crédito...»

Se añade una letra g) al apartado 4, con la siguiente redacción:

«g) En el cálculo de la tasa anual equivalente exigible conforme a lo previsto en el apartado 10 de la norma sexta se aplicarán, cuando sea necesario, los siguientes supuestos:

En los contratos de crédito sin límite, se considerará que el crédito concedido no es superior a 250.000 pesetas.

En los créditos sin vencimiento o cuadro de amortización determinado, se considerará que el crédito se reembolsa íntegramente al año de su concesión.

Cuando se estipulen diversas posibilidades para el reembolso de un crédito, se utilizará la fecha más próxima de las previstas en el contrato.»

El primer párrafo del apartado 5 queda redactado del siguiente modo:

«En la información sobre el rendimiento efectivo de las operaciones pasivas, se aplicarán las reglas siguientes:»

El apartado 6 queda redactado del siguiente modo:

«6. En las operaciones a tipo de interés variable, el coste o rendimiento efectivo a reflejar en la documentación contractual se calculará, para toda la vida del crédito, bajo el supuesto de que el tipo de referencia inicial permanece constante hasta el término del contrato.

No obstante, cuando el tipo de interés inicial no se calcule según el procedimiento aplicable en los restantes períodos de interés, dicho tipo se tendrá en cuenta durante el período de interés en que se aplique, utilizándose para el resto de la vida del crédito el tipo de interés que hubiere resultado de aplicar el procedimiento acordado para los restantes períodos, a ese período inicial.»

Norma novena

Se añade al final del segundo párrafo del apartado el siguiente inciso:

«... del mismo y, en particular, su coste o rendimiento efectivo (TAE) mediante un ejemplo representativo.»

Se añaden al final del apartado 2, dos párrafos con la siguiente redacción:

«Cuando el coste o rendimiento efectivo a indicar en la publicidad pueda verse alterado por circunstancias tales como el importe de la operación, la existencia de comisiones diferentes, u otras causas, se indicará el intervalo significativo en que pueda moverse.

En la publicidad de las operaciones a tipo de interés variable en que concurra el supuesto previsto en el segundo párrafo del apartado 6 de la norma octava, cuando se mencione el tipo inicial, se dará relevancia

publicitaria predominantemente a la tasa calculada según el criterio expuesto en esa disposición.»

ANEXO V

Se modifica la denominación de los símbolos matemáticos contenidos en el apartado 1, del siguiente modo:

«R = Pagos por amortización, intereses u otros gastos incluidos en el coste o rendimiento efectivo de la operación.

m = Número de los pagos simbolizados por R.

t_n = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la de la disposición n.

t_m = Tiempo transcurrido desde la fecha de equivalencia elegida hasta la del pago m.»

Se suprime el apartado 2.

DISPOSICION FINAL

La presente Circular entrará en vigor el 1 de abril de 1994.

Madrid, 21 de diciembre de 1993.—El Gobernador, Luis Angel Rojo Duque.

**CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA
DE LA BANCA EUROPEA
CON RESPECTO A LOS SISTEMAS DE PAGO
MEDIANTE TARJETA**

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye la respuesta de las Asociaciones del Sector Crediticio Europeo (ECSA) (es decir: la Agrupación de Cooperativas de Crédito de la CE, la Federación Bancaria de la CE y la Agrupación de Cajas de Ahorro) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago y, en particular, a la relación entre el poseedor de tarjeta y el emisor de tarjeta» n.º 88/590/CEE del 17 de noviembre de 1988 (D.O. L317 del 24.11.1988). Ha sido compilado por los tres organismos pertenecientes a ECSA, previa consulta a las organizaciones de consumidores de la Comisión de las Comunidades Europeas.

La ECSA reconoce los principios sobre los cuales se basa la Recomendación. Ha estudiado las implicaciones de esta última y ha llegado a la conclusión de que sus miembros pueden aplicar una serie de disposiciones sin realizar cambios significativos. No obstante, el alcance y la relación entre algunos artículos parecen poco claros y ambiguos y podrían llevar a la confusión y a la disputa. Además, algunos artículos no tienen plenamente en cuenta la factibilidad. La adopción de dichos artículos podría dañar los intereses económicos de los clientes, limitando innecesariamente la competencia al poner precio y restringir la variedad y la calidad de los servicios.

La ECSA ha estudiado los medios de superar las dificultades arriba mencionadas. Como resultado de ello ha elaborado un «Código de buena conducta» que se aplicará dentro del marco legal de cada país. Por una parte, dicho Código tiene en cuenta el objetivo de la Comisión para garantizar la protección del consumidor, y por otra parte, la necesidad de mantener la competencia entre los proveedores del servicio así como una selección de tarjetas con diferentes características para beneficio del cliente.

2. ÁMBITO DEL CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA

La Recomendación abarca una amplia variedad de tipos de transacciones de pago. Los artículos 1 y 2 de la Recomendación se han redactado de forma tan amplia

que abarquen las transferencias electrónicas de fondos de importes a gran escala entre los bancos así como las transacciones realizadas por particulares en su propio nombre. Los requisitos para dichos sistemas a gran escala y las circunstancias de su uso pueden ser muy diferentes de las de los particulares, y por lo tanto, es difícil abarcar todos los requisitos en un documento. Además, aquellos sistemas que podrían citarse en las definiciones tales como el banco en casa se encuentran en fase muy incipiente de desarrollo en algunos países y no están muy extendidos. Las restricciones en una fase muy temprana del desarrollo podrían determinar de forma muy rígida el curso del desarrollo futuro en lugar de dejar que los sistemas y los servicios evolucionen con la tecnología. Por consiguiente, el Código no hace referencia al banco en casa.

Teniendo en cuenta que el mayor interés estriba en las facilidades de pago al cliente particular (1), el Código de buena conducta abarca las tarjetas (de débito y de crédito) de pago que utilizan los particulares para su propio uso. Excluye las funciones de garantía de los pagos realizados mediante cheque.

Como el Código está redactado por la ECSA, sólo se aplica a las tarjetas emitidas dentro de las organizaciones que pertenecen a la misma. Para garantizar un equilibrio entre los intereses del consumidor y el mantenimiento de una competencia leal, las demás instituciones financieras o no financieras deberían establecer un código similar.

3. CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA

Este Código se aplica a las tarjetas bancarias de pago (de crédito y débito) utilizadas por particulares para su propio uso. Excluye la función de garantía de pagos realizados mediante cheque.

Dicho código deberá aplicarse de acuerdo con las disposiciones de la ley nacional.

(1) De acuerdo con la Directiva del Crédito al Consumidor n.º 87/102/CEE del Consejo, de fecha de 22.12.1986 (D.O. L42 de 12.02.1987), «consumidor» significa una «persona natural que actúa con fines que se pueden considerar fuera de su oficio o profesión».

1. El emisor de la tarjeta pondrá a la disposición del tenedor de la misma, un conjunto de términos contractuales y condiciones por escrito, (denominados en lo sucesivo «los términos») que regirán la emisión y el uso de dicha tarjeta. Dichos términos deberán mantener un equilibrio justo entre los intereses de las partes interesadas.
2. Los términos deberán expresarse con claridad y estarán redactados en la lengua o lenguas oficiales del Estado miembro en que se ofrezca la tarjeta.
3. Los términos especificarán las bases de cálculo de los pagos, pero no necesariamente la cuantía de los mismos en ningún momento.
4. Los términos deberán especificar el período dentro del cual se adeudará o abonará normalmente en la cuenta del tenedor de la tarjeta, o el período en el que se le facturará. Los términos explicarán asimismo que no se pueden garantizar los plazos normales en todas las circunstancias.
5. El emisor podrá cambiar los términos pero deberá avisar de ello al tenedor de la tarjeta con la suficiente antelación para permitirle renunciar a la tarjeta si así lo decide. Se especificará un plazo, transcurrido el cual, se considerará que el tenedor de la tarjeta acepta los términos, si no ha renunciado previamente a ella.

No obstante, los cambios en el tipo de interés no estarán sujetos a lo arriba mencionado y entrarán en vigor en la fecha que especifique la publicación de dicho cambio.

6. a) Los términos obligarán al tenedor de la tarjeta a tomar todas las medidas razonables para salvaguardar tanto la tarjeta como los medios (tales como el NIP u otro Código) que le permiten hacer uso de ella.
- b) De acuerdo con los términos establecidos, el tenedor de la tarjeta no deberá escribir el NIP o cualquier otro código, si lo tuviere, de forma inteligible o accesible para un tercero que pueda acceder al mismo ya sea de forma honrada o de manera fraudulenta.

Especialmente, de acuerdo con los términos establecidos, el tenedor de la tarjeta no deberá escribir su NIP o cualquier otro código en la tarjeta, ni en cualquier otro objeto que habitualmente guarde o utilice con la tarjeta.

- c) En virtud de los términos establecidos, el tenedor de la tarjeta tendrá la obligación de notificar al emisor de la misma, sin dilación alguna, en el momento en que haya comprobado:

- la pérdida, el robo o la copia de la tarjeta o de los medios que le habiliten para usarla;
- el registro en la cuenta del tenedor de la tarjeta de cualquier transacción no autorizada;
- cualquier error o irregularidad en el mantenimiento de dicha cuenta por parte del emisor.

El tenedor de la tarjeta tendrá la obligación de tomar aquellas medidas necesarias que le hagan darse cuenta de las circunstancias descritas.

- d) Los términos especificarán asimismo un punto de contacto al que deberá efectuarse, en su caso, dicha notificación que podrá realizarse en cualquier momento del día o de la noche (2).
- e) En virtud de los términos establecidos, el tenedor de la tarjeta no podrá anular una orden que haya dado por medio de su tarjeta.
7. El emisor de la tarjeta deberá tener cuidado al emitir el NIP u otro código del tenedor de la tarjeta a nadie que no sea éste.
8. El emisor de la tarjeta no deberá entregar una tarjeta no solicitada a un cliente, salvo cuando la tarjeta sustituya a otra que ya posea el cliente.
9. El emisor de la tarjeta deberá guardar, durante un período de tiempo suficiente, los registros internos que permitan el seguimiento de las operaciones y la rectificación de los errores.
10. El tenedor de la tarjeta deberá recibir, en un plazo de tiempo razonable, un documento escrito de la transacción que haya realizado en forma similar al extracto habitual del banco o de la sociedad de tarjetas de crédito. Además, al tenedor de la tarjeta se le podrá proporcionar un documento escrito inmediatamente después de que se haya realizado la transacción.

(2) El Derecho de Trabajo de Alemania no permite que el centro de notificaciones funcione los domingos y fiestas legales. No obstante, gracias a una exención especial, puede funcionar un centro de notificación.

El emisor, bajo su propia responsabilidad, podrá negarse a proporcionar el servicio de notificación de 24 horas. En tal caso, los términos contractuales deberán proporcionar los procedimientos adecuados para tratar la notificación retrasada de la pérdida o robo.

11. El emisor deberá pagar la pérdida del importe resultante de una transacción no autorizada realizada con la tarjeta después de que el tenedor de la misma le haya notificado su pérdida, robo o copia, de acuerdo con los términos pertinentes.

Si el tenedor de la tarjeta hubiere actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o por negligencia grave, pagará el total de lo perdido por transacciones no autorizadas realizadas después de la notificación, sin perjuicio de la obligación del emisor de entablar cualquier acción para evitar cualquier uso posterior de la tarjeta.

12. El tenedor de la tarjeta pagará las pérdidas ocasionadas hasta el momento de la notificación al emisor de cualquier pérdida, robo o copia de la tarjeta. El tenedor pagará dichas pérdidas hasta un importe límite de 150 ecus (3), excepto cuando haya actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o haya cometido negligencia grave, o no haya cumplido con la cláusula 6 (a), (b) y (c) del presente Código.

13. El emisor será responsable de las pérdidas directas en las que haya incurrido el tenedor de la tarjeta como consecuencia directa de un mal funcionamiento del sistema que está bajo su control. El término «pérdidas directas» se refiere solamente al importe principal cargado en la cuenta del tenedor de la tarjeta, así como los intereses del mismo. El término «consecuencia directa» se refiere a todo el equipo e instalaciones en las que el emisor ha autorizado la utilización de la tarjeta (4).

El emisor no será considerado responsable por cualquier pérdida originada por una avería técnica del sistema de pago si dicha avería fuera reconocible para el tenedor de la tarjeta mediante un mensaje emitido en la pantalla del aparato, o fuera evidente de cualquier otra forma.

La responsabilidad del emisor se verá reducida en la medida en que el tenedor de la tarjeta haya contribuido a la avería.

14. Al recibir la notificación de la pérdida, robo o copia de la tarjeta, el emisor deberá entablar cualquier acción que evite el uso posterior de la tarjeta.

15. Si el tenedor de la tarjeta niega que su tarjeta y, en su caso, el NIP u otro código se han usado para efectuar una transacción incorrecta, el emisor deberá mostrar, mediante extracto de su registro interno, que la operación fue fielmente registrada y anotada en las cuentas y no se vio afectada por ninguna avería o deficiencia. El registro correcto de semejantes transacciones tanto anteriores como posteriores deberá constituir la prueba a primera vista de que el sistema funcionaba debidamente.

4. NOTAS ACLARATORIAS

Estas notas comparan la Recomendación y las disposiciones del Código de buena conducta y explican sus diferencias. La numeración es la misma que en la Recomendación y las cifras entre paréntesis corresponden a los números del Código.

Artículo 3.1 (1)

La expresión «total y justo» de la Recomendación ha sido sustituida por «estos términos deben mantener un justo equilibrio entre los intereses de las partes interesadas». Esta redacción refleja de manera más adecuada el propósito del artículo de que ninguna de las partes debe quedar en ventaja o desventaja como consecuencia de los términos utilizados.

Artículo 3.2 (2)

La redacción del Código refleja de manera más práctica el espíritu de este artículo. El término «claramente» significa comprensible para el ciudadano medio. La referencia a la lengua o lenguas oficiales se ha insertado para una mejor comprensión. La propuesta de la Comisión de «lenguas que se usan habitualmente para dichos fines o similares en la región donde se ofrece dicho contrato» podría llevar a una confusión considerable y a reclamaciones.

«Ofrecido» significa que es parte del negocio normal del banco emisor del Estado miembro de que se trate.

Artículo 3.3 (3)

La redacción del Código es más corta. La base se especificará mediante identificación de los diferentes tipos de precio aplicables.

(3) Se pueden establecer límites más altos para tarjetas de alto valor.

(4) Nota aclaratoria: debe interpretarse que el emisor se hace responsable, frente al cliente, de todas las operaciones realizadas por este último con la tarjeta que le ha sido entregada por el emisor, en cualquier aparato autorizado a aceptar estas operaciones en virtud de la adhesión al sistema o en virtud de contratos suscritos para la utilización de la red de un tercero, con independencia de que estas operaciones hayan sido o no explícitamente «autorizadas».

Artículo 3.4 (4)

Por razones de orden práctico, no se ha incluido el requisito de especificación de la escala de tiempo dentro de la cual debe producirse el adeudo, el abono o la facturación. Aunque, en circunstancias normales, los tenedores de tarjeta deberían estar al corriente, en la medida de lo posible, de los plazos de pago, hay momentos en que no se puede cumplir la escala de tiempo. Además, la creciente diversidad de transacciones que se realizan especialmente con tarjetas multiuso, hace que sea imposible especificar una escala de tiempo que se pueda aplicar siempre. Por ejemplo, los sistemas EFT-POS pueden permitir tanto las transacciones directas («on-line») o indirectas («off-line»). La redacción del Código anima a los emisores de tarjetas a clarificar el calendario a sus tenedores de tarjetas en la medida de lo posible.

Artículo 3.5 (5)

El artículo actual de la Recomendación intenta adaptar las dificultades prácticas de cambiar millones de contratos cuando se efectúa un cambio en los términos. Sin embargo, efectivamente crea una dificultad. Ello ocurre cuando un tenedor de tarjeta con una deuda pendiente en su tarjeta en la que realiza pagos regulares —supongamos que todos los meses— decide no usar la tarjeta durante algún tiempo —por ejemplo, 6 meses— en que los plazos de reembolso cambian. De acuerdo con la Recomendación, se podría suponer que el tenedor de la tarjeta no aceptó los cambios en los términos para el reembolso porque no había usado su tarjeta. Ello da lugar a diversas interpretaciones como la de si el tenedor de la tarjeta debe pagar con arreglo a los plazos anteriores o a los nuevos.

La redacción del Código establece un tiempo durante el cual el tenedor de la tarjeta puede decidir si acepta los nuevos términos y resuelve así la dificultad originada por la Recomendación.

El término «suficiente» en el texto del Código significa que los cambios principales o importantes deberán notificarse al tenedor de la tarjeta personalmente mientras que los cambios menores o menos importantes pueden notificársele de la manera más adecuada teniendo en cuenta las disposiciones del derecho nacional.

Artículo 4.1 (6)

- a. Cabe suponer que los emisores aconsejarán a los tenedores de tarjetas sobre la manera de mantener seguras sus tarjetas.

- b. La referencia a la «agencia central» como punto de notificación ha sido eliminada.

El artículo 8.1 de la Recomendación ha sido asimismo incorporado al Código en su artículo 6 (d) relativo al «deber de notificar» de los tenedores de tarjetas. El tratamiento diferente de las tarjetas específicas de compañías ha sido eliminado.

Artículo 4.3 (7)

La redacción del Código refleja las disposiciones de la Recomendación e incluye una referencia al deber del emisor de tener cuidado al emitir el NIP u otros códigos.

Artículo 5 (8)

Las disposiciones de la Recomendación relativas al envío por correo de tarjetas no solicitadas podría interpretarse como que no se deben enviar tarjetas a los clientes sin una petición expresa por su parte. Esto es aceptable con la excepción de las tarjetas de sustitución.

Se deben evitar situaciones en las que, cuando una tarjeta está a punto de expirar, el cliente tenga que pedir expresamente su renovación en lugar de recibir automáticamente una nueva tarjeta. Ello sería extremadamente incómodo para los clientes. Asimismo, sería administrativamente difícil y costoso para los emisores de tarjetas parar las transacciones de las tarjetas viejas y posiblemente tener que enviar a los clientes notificaciones recordándoles que deben renovar sus tarjetas.

No obstante, en caso de renovación de la tarjeta, el cliente deberá recibir la notificación adecuada de los cambios en los servicios que se le ofrecen.

La segunda parte del artículo 5 de la Recomendación no es necesaria porque el derecho nacional define el momento en el que se concluye el contrato. El emisor debe asegurarse de que el tenedor de la tarjeta sabe en qué momento entra en vigor el contrato.

Artículo 6.1 (9)

El texto del Código es una versión más corta del artículo correspondiente de la Recomendación. El Código de buena conducta actual es suficiente para los objetivos que se requieren. Se necesita un límite de tiempo para guardar los registros de acuerdo con los sistemas legales de los diferentes Estados miembros.

Artículo 6.3 (10)

La redacción del Código establece que el tenedor de la tarjeta debe tener un documento escrito en forma de extracto del banco habitual o de la compañía de tarjetas de crédito. Además, en muchos casos, al tenedor de la tarjeta se le proporcionará un documento escrito indicando la ejecución de la transacción. Aunque no siempre se puede disponer de esta finalidad, es conveniente que todos los nuevos equipos ofrezcan la opción de resguardos impresos.

El Código resuelve el problema planteado por el texto de la Recomendación que podría causar incomodidades a los tenedores de tarjetas. Por ejemplo, si la impresora de un ATM dejara de funcionar o le faltara papel, habría que parar completamente la máquina.

Artículos 7.1, 7.2, 7.3, 8.2 y 4.2 (11 y 13)

Estos artículos de la Recomendación se refieren al reparto de la responsabilidad para aquellos casos de falta de ejecución, ejecución defectuosa o ejecución no autorizada de una transacción. Habría que simplificarlos y eliminar las contradicciones de algunos de ellos.

Cualquier directriz relativa a la responsabilidad debería asegurar que el tenedor de la tarjeta es consciente de su responsabilidad de guardar su tarjeta y el NIP u otro código a buen recaudo y que tiene un estímulo para hacerlo. No es justo exigir a un emisor de tarjetas que se responsabilice por faltas que se escapan a su control.

Por consiguiente, el código establece que el emisor es responsable por cualquier pérdida que se haya producido tras la notificación de la pérdida, robo o copia de una tarjeta, salvo si el tenedor de la tarjeta ha actuado de manera fraudulenta, a sabiendas o cometiendo negligencia grave, ya que, tras la notificación, el emisor puede adoptar medidas para evitar el uso posterior de la tarjeta. El emisor es asimismo responsable de cualquier pérdida directa que haya sucedido por un funcionamiento indebido del sistema que estaba directamente bajo su control. No deberá aceptar responsabilidades por pérdidas indirectas.

La responsabilidad del emisor se extenderá sólo al importe principal adeudado en la cuenta del tenedor de la tarjeta y los intereses que ello origine. Aunque no se mencione explícitamente, se supone que el emisor asegurará normalmente que el extracto de cuenta del tenedor de la tarjeta refleja el estado exacto de la cuenta.

Las disposiciones establecidas en el Código no significan que el servicio estará disponible en cualquier cir-

cunstancia. Tampoco actúan en menoscabo del derecho nacional en materia de casos de «fuerza mayor».

Artículo 8.3 (12)

El límite de 150 ecus estipulado en la Recomendación ha quedado incorporado en el Código. Considerando que existen varios tipos de tarjetas de pago con diferentes transacciones o límites de crédito, se ha permitido siempre una flexibilidad, de forma que el límite pueda variar para aquellas tarjetas de alto valor. Por ello, los acuerdos contractuales entre el emisor y el tenedor de la tarjeta determinarán los límites en caso de pérdida del tenedor de la tarjeta.

Artículo 8.4 (14)

El Código utiliza una redacción ligeramente distinta de la de la Recomendación.

